

明細書

マーケティング支援装置及びマーケティング支援方法
技術分野

[0001] 本発明は、顧客が営業担当者を選択登録することにより、顧客に対して登録された営業担当者が情報提供をすることができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法に関する。

本出願は、日本国において2003年6月18日に出願された日本特許出願番号2003-173803を基礎として優先権を主張するものであり、この出願は参照することにより、本出願に援用される。

背景技術

[0002] 特開2002-007410号公報(文献1)には、製薬会社等に所属する医療情報担当者であるMR(Medical Representatives)と病院に関係する医師、薬剤師、看護婦等の医療関係者との間のコミュニケーションを支援するMR支援システムが記載されている。このMR支援システムは、医療関係者とこの医療関係者から承認を受けたMRとの1対1のコミュニケーションを支援する支援サーバ装置を有し、この支援サーバ装置は、医療関係者が所定のMRを登録すると、登録されたMRが登録を行った医療関係者にメッセージを作成することが可能となり、このメッセージを通じて医療情報を医療関係者に対して提供することができるようになっている。

ところで、MRは、製薬会社等の会社組織に所属するものであり、製薬会社等の会社は、所属する個々のMRの行動、成績等を管理するためにも、MR支援システムに、会社単位で参加する。ところが、このMR支援システムは、MRと医療関係者との1対1のコミュニケーションを支援するものである。したがって、各会社の顧客となる医療関係者の参加人数は、主として、MRが医療関係者と実際に会い、このシステムへの参加を医療関係者に促すことによって増えることになる。したがって、上述した公報のMR支援システムでは、ネットワークの設備を用いて、効率よく各会社の顧客となる医療関係者の参加人数を増やすことが困難である。

なお、類似する技術として、国際公開第01/082156号パンフレット(文献2)、特

開2003-44414号公報(文献3)、特開2002-259285号公報(文献4)及び特開2003-85090号公報(文献5)に記載された技術がある。しかしながら、何れの文献にも、サービス提供者が製薬会社と医療関係者との間を取り持ち、各会社の顧客となる医療関係者の参加人数を増やす考え方は記載されていない。

また、会社に所属するMR個人は、それぞれ能力差等もあり、例えば成績の低いものに対しては、そのMRが担当する医療関係者に対して、医療情報の提供等といった形で支援する必要がある。このような場合には、情報提供を、会社名義で行うより、担当MRの名義で医療関係者に情報を提供した方が良いこともある。しかしながら、他の者がMR個人を支援する考え方は、上述した公報に示唆されていない。

また、医療関係者に提供する情報の内、新薬のお知らせ等は、個々のMRが医療関係者に情報提供するよりも、MRが所属する製薬会社等が一斉に、各MRが担当する医療関係者に配信した方が、情報も正確かつ迅速に伝達することができる。医療関係者に対して医療情報を一斉配信する際にも、情報の種類によって、担当MR名義の方が良い場合や会社名義の方が良い場合もある。

更に、提供する情報の種類によって、情報を提供する医療関係者を選択する必要がある。例えば、耳鼻科学会の開催通知を配信するに当たっては、送信先を耳鼻科を専門とする医療関係者に送信するだけで良く、他の分野を専門とする医療関係者に送信する必要は無い。顧客となる医療関係者に対して不必要な情報を提供することは、その医療関係者に対して不快感を与えることにもなる。

更に、以上のように、所定の医療関係者を直接担当するMRの知らないところで他の者がメッセージの代行配信を行ったとき、その顧客の直接の担当者であるMRが代行配信したメッセージの内容を知らないのでは、そのMRの顧客である医療関係者とのコミュニケーションの障害ともなる。

なお、上述した文献1ー文献5には、製薬会社等の管理者が所定条件で抽出した自社の顧客に対して、直接の営業担当者に代わってメッセージを代行配信する考え方は記載されていない。

更に、一斉配信を行うときには、途中でメッセージの送信エラーが発生すると、どの医療関係者にメッセージが送信されており、どの医療関係者にメッセージが送信され

ていないかを知ることは困難である。再度同じ医療関係者に対して一斉配信を行うと、同じメッセージが二度送られる医療関係者が生じてしまうことになる。

発明の開示

発明が解決しようとする課題

[0003] 本発明の目的は、上述したような従来の技術が有する問題点を解消することができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法を提供することにある。

本発明の目的は、顧客の煩わしさを極力排し、参加するそれぞれの会社が効率よく顧客を増やすことができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法を提供することにある。

また、本発明の他の目的は、営業担当者が所属する組織が、営業担当者に代わって顧客に対してメッセージを代行配信することができ、更に、代行配信の際、顧客やメッセージの種類に応じてメッセージの名義人を営業担当者と会社で選択することができ、営業担当者を効率よく支援することができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法を提供することにある。

更に、本発明の他の目的は、複数の顧客に対してメッセージを一斉配信するときに、宛先となる顧客を、メッセージの種類等に応じて効率よく抽出することができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法を提供することにある。

更に、本発明の他の目的は、メッセージを顧客に対して一斉配信をしているときに、送信エラーが発生しても、メッセージが送信されたものと送信されていないものとを正確に把握し、重複したメッセージを顧客に対して送信してしまうことを防止することができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法を提供することにある。

更に、本発明の他の目的は、以上のような目的を実現することができるコンピュータプログラム及びこのコンピュータプログラムが記録された記録媒体を提供することにある。

課題を解決するための手段

[0004] 本発明は、顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに登録し顧客データベースに格納する。また、所属する複数の営業担当者を管理するデータを受け付け会社テーブルに登録するとともに、この会社に所属する営業担当者の

個人データを受け付け営業担当者テーブルに登録し、会社データベースに格納する。そして、顧客からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成し、会社データベースに格納する。次いで、顧客宛のメッセージをメッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で顧客に提供し、選択登録テーブルの生成を契機として、営業担当者による顧客宛のメッセージの作成を支援する。

ここで、複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、全会社データベースの営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられている。また、残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、その会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられている。

そして、サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた全顧客テーブルの顧客に、残りの会社の中の特定の会社に関するメッセージをメッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で顧客に提供し、顧客から承諾信号を受信すると、特定の会社の一の営業担当者テーブルと承諾信号の送信元の顧客とを関連づける選択登録テーブルを生成する。これにより、特定の会社は、サービス提供者の送信するメッセージに顧客が応答することで、実際に営業担当者を顧客の居場所まで移動させること無く、顧客を増やすことができる。

また、本発明では、残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、各会社の管理者に帰属する営業担当者テーブルであり、更に、少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられた全ての顧客テーブルより所定の検索条件に応じて抽出された顧客に対して、メッセージを、管理者の名義で又は各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者の名義で代行して、メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で提供する。ここで、管理者名義又は他の営業担当者名義で顧客に送信するメッセージは、顧客からのメッセージに対

する返信メッセージを含むこともある。

代行配信を行ったときには、顧客を直接担当する他の営業担当者が、自分の送受信メッセージと管理者の送信メッセージとを営業担当者の端末で区別できるように表示し、更に、メッセージの内容を閲覧できるようにしても良い。また、管理のため、各会社の管理者に帰属する営業担当者端末で会社データベースの全営業担当者の顧客とのメッセージの送受信履歴を閲覧できるようにしても良い。また、代行して上記管理者の名義で又は各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者の名義でメッセージを送信したとき等の顧客毎の利用データを、代行配信等の効果確認のため、営業担当者端末にネットワーク経由で提供するようにしても良い。更に、本発明は、少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられる全ての顧客テーブルの中の複数をグループ化し、各グループを特定の会社の一の営業担当者テーブルと選択登録テーブルによって一顧客として関連づけるようにしても良い。

更に、本発明は、少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられた全ての顧客テーブルより所定の検索条件に応じて抽出された顧客に対して、管理者の名義又は各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者の名義でメッセージを送信したとき、各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者に対して、メッセージを送信したことを告知し、代行配信を行ったことを知らせるようにしても良い。更に、本発明において、検索は、未読の各会社の管理者名義又は他の営業担当者名義のメッセージを抽出する未読メッセージ抽出ステップと、所定期間内に各会社の管理者宛又は他の営業担当者宛のメッセージを受信した顧客を抽出する応答顧客抽出ステップとを有する絞込ステップと、検索条件として入力された顧客名の全部又は一部を元に該当する顧客を抽出する顧客名抽出ステップとを有する。そして、絞込ステップ及び／又は顧客名抽出ステップによって所定の顧客を抽出する。

また、本発明は、同時に全ての顧客宛のメッセージを顧客に送信することができないとき、全てのメッセージの未送信処理を行う。

また、本発明は、各営業担当者の営業担当者テーブルと選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルの顧客に対するメッセージの作成及びこの顧客から

送信されたメッセージに対する返信メッセージの作成を支援する。

また、本発明は、サービス提供者のデータベース以外の残りの会社データベースの全顧客テーブルと関連づけられた営業担当者テーブルの営業担当者であって、顧客が承認していない営業担当者が顧客端末に表示されるようにし、例えば、顧客が承認はしていないが、顧客と密接な関連のある営業担当者を顧客に紹介できるようにする。

また、本発明は、少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられる全ての顧客テーブルを、他の営業担当者テーブルに新たな顧客テーブルが関連づけられる度に追加する。

本発明は、ハードウェアによつても実現可能であるが、この他に、コンピュータにコンピュータプログラムをインストールすることによって実現することができる。このコンピュータプログラムは、ネットワークを介して又は光ディスク等の記録媒体に格納して拡布される。

本発明の更に他の目的、本発明によって得られる具体的な利点は、以下において図面を参照して説明される実施の形態の説明から一層明らかにされるであろう。

図面の簡単な説明

- [0005] [図1]図1は、本発明を適用した支援システムの構成図である。
- [図2]図2は、本システムに参加する各製薬会社の顧客と本システムを運営する運営者の顧客との関係を説明する図である。
- [図3]図3は、上記図1の支援システムを構成する支援サーバ装置の機能構成図である。
- [図4]図4は、図3のMR支援サーバ装置のデータベースに含まれるMRテーブル、選択登録テーブル、ユーザテーブル及びマスタテーブルのデータ構成とこれらの間の相関関係を説明する図である。
- [図5]図5は、図3の支援サーバ装置のメッセージデータベースに含まれるメッセージヘッダレコード、メッセージボディレコード、キャッチ画像レコード、到達コールログレコードのデータ構成とこれらの間の相関関係を説明する図である。
- [図6]図6は、図1の支援サーバ装置に医療関係者がユーザ端末装置を用いて登録

するときの手順を説明するフローチャートである。

[図7]図7は、図3のMR支援システムにおけるユーザ端末装置に表示されるWWWブラウザウィンドウを説明する図である。

[図8]図8は、ユーザ端末装置に表示されるWWWブラウザウィンドウのスポンサーフレームの登録MRボタンがクリックされることによってユーザ端末装置のモニタに表示される登録MRページを説明する図である。

[図9]図9は、登録MRページの一覧表示部のMRの氏名がクリックされたときにそのMRとの連絡一覧が表示される連絡一覧ページを説明する図である。

[図10]図10は、図8に示す登録MRページのタイトルや図9に示すタイトルをクリックしたときに表示される受信連絡内容ページを説明する図である。

[図11]図11は、MRへの新規連絡ページを説明する図である。

[図12]図12は、連絡内容作成ページMRのプロファイルの表示画面を説明する図である。

[図13]図13は、MR個人情報ページを説明する図である。

[図14]図14は、MR追加ページを説明する図である。

[図15]図15は、MRの削除ページを説明する図である。

[図16]図16は、図7に示したスポンサーフレームに表示されたボックスの表示順序を変更するためのMRの変更ページを説明する図である。

[図17]図17は、会社端末装置のモニタに表示されるMR管理ページを説明する図である。

[図18]図18は、MRの追加変更ページを説明する図である。

[図19]図19は、MR端末装置のモニタに表示されるトップページを説明する図である。

[図20]図20は、会社端末装置や管理者端末装置がアクセスするトップページを説明する図である。

[図21]図21は、各顧客の連絡履歴を表示するページを説明する図である。

[図22]図22は、送信済みメッセージの詳細を確認するページを説明する図である。

[図23]図23は、受信連絡内容ページを説明する図である。

[図24]図24は、下書きメッセージ一覧ページを説明する図である。

[図25]図25は、顧客個人情報ページを説明する図である。

[図26]図26は、新規メッセージページを説明する図である。

[図27]図27は、顧客検索ページを説明する図である。

[図28]図28は、顧客データアップロードページを説明する図である。

[図29]図29は、送信先登録ページを説明する図である。

[図30]図30は、メッセージ作成ページを説明する図である。

[図31]図31は、メッセージ送信内容確認ページを説明する図である。

[図32]図32は、利用データページを説明する図である。

[図33]図33は、利用データの詳細を説明する図である。

[図34]図34は、本社MRの登録設定をするための登録設定ページを説明する図である。

[図35]図35は、送信ステータスページ送信ステータスページを説明する図である。

[図36]図36は、代行配信をするときの支援サーバ装置の処理を説明する図である。

発明を実施するための最良の形態

[0006] 以下、本発明が適用された支援システムについて、図面を参照して説明する。図1に示すように、支援システムは、インターネット等のネットワーク3を介して医療関係者向けの端末装置にコンテンツを提供するとともに、医薬品等の製造会社の医療情報担当者であるMRとこのMRが担当する医療関係者とが1対1でメッセージのやり取りを行うことができるものである。

具体的に、本発明を適用した支援システムは、図1に示すように、各種情報を保存するデータベース2が構築された本システムの運営者が管理する支援サーバ装置1と、医師、薬剤師、看護婦、放射線技師等の医療関係者(以下、ユーザともいう。)が管理するユーザ端末装置4と、本システムに参加している製薬会社等に所属するMR個人が管理する複数台のMR端末装置5と、MRが所属する製薬会社等が管理する会社端末装置6と、本システムの管理者が支援サーバ装置1にアクセスするための管理者端末装置7とを備える。支援サーバ装置1、ユーザ端末装置4、MR端末装置5、会社端末装置6、管理者端末装置7は、互いに、ISDN(Integrated Services

Digital Network)回線、CATV(Cable Television)回線、光ケーブル回線、xDSL(x Digital Subscriber Line)、デジタル衛星放送用の衛星回線等を用いたネットワーク3を介して接続されおり、TCP/IP(Transmission Control Protocol/Internet Protocol)、FTP(File Transfer Protocol)等の伝送プロトコルに従ってデータのやり取りを行うことができる。

支援サーバ装置1は、通常のコンピュータとほぼ同様な構成を有しており、ハードディスクにデータベース2が格納されているとともに、オペレーティングシステム、端末装置4~7と通信を行うためのアプリケーションプログラム等の種々のプログラムがインストールされている。この支援サーバ装置1は、図2に示すように、本システムに参加する全員の医療関係者をデータベース2に登録し、本システムに参加している各会社に所属するMRがデータベース2に登録されている医療関係者から承認を受けると、担当MRと承認をした医療関係者とを関連づけ、承認した医療関係者を、MR及びMRが所属する会社の顧客と位置づける。

図2では、製薬会社Aに関連づけられた顧客を円Aで示し、製薬会社Bに関連づけられた顧客を円Bで示し、製薬会社Cに関連づけられた顧客を円Cで示している。支援サーバ装置1は、各製薬会社の会社端末装置6やMR端末装置5が承認を受けた医療関係者のみとメッセージのやり取りを行うことができるようになる。すなわち、製薬会社の会社端末装置6やMR端末装置5からは、自分の顧客となった医療関係者を見るようになる。また、支援サーバ装置1は、本システムを運営する管理者の管理者端末装置7からは、本システムに登録している医療関係者全員、すなわち図2中円A、円B、円Cを含む円D(太線)を顧客として見ることができるようになり、顧客Dとメッセージのやり取りを行うことができるようになる。なお、円D中で円A、円B、円Cに含まれない顧客は、何れの製薬会社と関連づけられていない医療関係者であり、本システムを運営する管理者の管理者端末装置7からのみ、メッセージのやり取りを行うことができる医療関係者である。

なお、支援サーバ装置1は、製薬会社に対して、他の製薬会社と区別するための識別データであるIDを付与し、更に会社IDに関連づけられたMRIDをMRに対して付与する。

この支援サーバ装置1は、医療関係者が利用するユーザ端末装置4からのアクセスに応じて、コンテンツとして、医療情報、学会情報等の情報をユーザ端末装置4に提供するとともに、医療関係者のユーザ端末装置4とMR端末装置5、会社端末装置6、管理者端末装置7との間の相互のメッセージ交換を管理する。なお、このメッセージのサービスは、医療関係者とMRに対しては通常用いられている電子メールと同等の機能を持つサービスとして提供されるが、その様態は、後述するように電子メールの仕組みとは異なっている。

図1に示すように、この支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続されるユーザ端末装置4は、医療関係者が操作する端末装置であり、例えばパーソナルコンピュータにより構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。そして、ユーザ端末装置4は、WWW(World Wide Web)ブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。具体的に、ユーザ端末装置4は、ブラウザを実行することによって、支援サーバ装置1又は医薬品等の製造会社のサーバ装置が開設する医薬品、医療機器(以下、単に医薬品等ともいう。)や研究開発等に関するウェブページを閲覧することができる。また、ユーザ端末装置4は、MR端末装置5や会社端末装置6、更には管理者端末装置7との間でメッセージのやり取りを支援サーバ装置1のウェブページ上で行うことができる。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続されるMR端末装置5は、MRが操作する例えばパーソナルコンピュータ等の情報処理装置により構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。MR端末装置5は、WWWブラウザを実行することにより、顧客である医療関係者から承認を受けると、この承認を契機として、医療関係者が管理するユーザ端末装置4とメッセージのやり取りを行うことができる。また、MR端末装置5は、支援サーバ装置1が管理するウェブページ上において、MRが送信したメッセージに対する医療関係者の反応を確認することができる。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される会社端末装置6は、MRが所属する製薬会社等の営業を統括管理する部署等に所属する担当者、例えば本社に所属するMRが操作する端末装置であり、パーソナルコンピュータ等の情報処理装

置により構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。この会社端末装置6は、自社に関連づけられた顧客の医療関係者との間で行うメッセージのやり取りを、担当MRの名義を使って又は会社の名義や本社MRの名義を使って支援サーバ装置1のウェブページ上で行うことができる。メッセージを医療関係者に送信するとき、会社端末装置6は、メッセージの送信先の医療関係者を所定条件で選択することができる。

なお、MR端末装置5や会社端末装置6では、自社に関連づけられていない医療関係者とはその医療関係者から承認を受けるまでは、顧客ではないことからメッセージのやり取りを行うことができない。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される管理者端末装置7は、本システムを運営する管理者が操作するパーソナルコンピュータ等の情報処理装置である。管理者端末装置7は、支援サーバ装置1に対して上述の会社端末装置6と同等な権原を有する装置であり、WWWブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。具体的に、管理者端末装置7は、本システムに参加する会社の例えば宣伝代行のメッセージを、本システムに参加している医療関係者全て、すなわち図2中顧客Dに対して配信することができる。すなわち、本システムを管理する管理者は、本システムに参加する医療関係者全員を顧客とし、その中からメッセージの宛先を選択することができる。支援サーバ装置1は、各端末装置から入力されるユーザID、パスワード等の端末識別データによって、アクセスする端末装置がMR端末装置5、会社端末装置6、管理者端末装置7の何れかであるかの識別を行う。

なお、医療関係者、MR、会社端末装置6の担当者及び管理者端末装置7の管理者は、それぞれユーザIDとパスワードを入力して支援サーバ装置1へログインすることにより、支援サーバ装置1からのサービスを受けることができる。支援サーバ装置1は、医療関係者に対して、医療関係者向けのポータルサイトとして機能して、後述のようにMRとのメッセージ交換の機能を合わせて提供する一方、MRに対して、後述のように医療関係者とのメッセージ交換の機能と、メッセージを作成するためのユーザインターフェースを提供する。

支援サーバ装置1を運営する運営者は、当該支援システムの利用契約を結んだM

Rが所属する製造会社から利用料を、定額制、従量制又はこれらの組み合わせで徴収することにより利益を得る。例えば、運営者は、基本料金に加えて、MRが発信したメッセージの数や医療関係者が開封した回数に応じた課金を行う。支援サーバ装置1は、例えばMRの利用状況を管理し、これに応じて課金データを生成する。支援サーバ装置1は、専用線で決済センタと接続されており、月極等所定期間単位で課金データを生成し、この課金データを決済センタに送信することによって決済処理を行う。

なお、運営者は、この他に、ホームページに設けたバナー広告による広告料収入を得ることもできる。また、支援システムは、利用する医療関係者に対して、情報提供料を課金するようにしても良い。

次に、医療関係者が支援システムを利用するまでの手続について説明する。支援サーバ装置1は、医療関係者向けのコンテンツを提供するポータルサイトとしての機能を持つ。医療関係者は、自分のユーザIDとパスワードを入力して支援サーバ装置1にログインすると、ブラウザの画面にその医療関係者向けにカスタマイズされた医療情報が表示される。更に、医療関係者は、支援サーバ装置1の運営者と契約している製造会社のMRからMRのIDを入手し、支援サーバ装置1にそのサービスコードを登録することにより、登録された製造会社やその会社に所属するMRから限定的に配布される医療情報を閲覧することも可能となる。ブラウザの画面には、ポータルサイトとしての情報の他に、MRからのメッセージが案内される後述のスポンサーフレーム36が表示され、このスポンサーフレーム36を起点にMRとの1対1のコミュニケーションが可能となる。

一方、医療関係者に対する営業活動に支援システムを利用したい製薬会社等やMRは、自社のIDや自分のMRIDを医療関係者に通知して、支援システムの利用を促すことになる。医療関係者がそのMRを承認するためにMRIDを支援サーバ装置1に登録すると、医療関係者が当該MRからメッセージを受信することと、当該MRにメッセージを送信することとが可能となる。

図3は、支援サーバ装置1の機能構成図である。この機能構成は、ハードウェア的には、コンピュータのCPU(Central Processing Unit)、RAM(Random Access

Memory)、ハードディスク等で実現することができ、ハードディスクにインストールされた支援機能のあるアプリケーションプログラム等によって実現される。したがって、これらの機能ブロックは、ハードウェア、ソフトウェアの組み合わせによって様々な形で実現することができる。

支援サーバ装置1は、MR端末装置5、会社端末装置6及び管理者端末装置7側のメッセージの作成を支援するMR側メッセージインターフェース300と、医療関係者側のメッセージの作成を支援する顧客側メッセージインターフェース302と、医療関係者、MR等の識別情報の登録を受け付ける選択登録部304と、MR端末装置5、会社端末装置6及び管理者端末装置7に対して医療関係者に対して取るべき行動を示唆するアクション決定部306と、登録された医療関係者に対するMRの接触状況の統計を取り管理する統計分析部308と、MRの個人データが入力され、MRと医療関係者とを関連づけるデータが格納されるMRデータベース310と、医療関係者の個人データが入力されたユーザデータベース316と、MRと医療関係者との間のメッセージを管理するメッセージデータベース330とを備える。MRデータベース310、ユーザデータベース316及びメッセージデータベース330は、図1でデータベース2として示したものであり、ハードディスク等に格納されている。

MRデータベース310は、MRの個人情報が格納されるMRテーブル312と医療関係者とMRとを関連づける選択登録テーブル314と、製薬会社とこの製薬会社に所属するMRとを関連づける会社テーブル315とを有し、また、ユーザデータベース316は、医療関係者の個人データが格納されるユーザテーブル318を有している。

選択登録部304は、医療関係者のユーザ端末装置4からMRの識別コードであるMRIDの入力を受け付ける。選択登録部304は、医療関係者のユーザIDで識別されるユーザテーブル318をユーザデータベース316から抽出するとともに、MRIDで識別されるMRテーブル312をMRデータベース310から抽出し、ユーザテーブル318とMRテーブル312とを関連づけた選択登録テーブル314を生成する。この選択登録テーブル314が生成されると、MRIDで識別されるMRがユーザIDで識別される医療関係者に登録されたこととなり、登録されたMRは、その医療関係者を顧客として担当することができるようになる。MR側メッセージインターフェース300は、選択登録

テーブル314の生成を契機として、MRから医療関係者へメッセージが送信できるようにする。選択登録テーブル314は、登録のあった医療関係者に関する覚え書きを書き込むことのできる顧客名簿ファイルとしても機能し、MRは、この顧客名簿ファイルを用いて登録された医療関係者宛のメッセージを作成する。

MR側メッセージインターフェース300は、MRが医療関係者宛に送信するメッセージの作成、削除、保存等及び医療関係者から受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等が行えるようにMRを支援するユーザインターフェースである。MRが作成したメッセージのヘッダ部は、メッセージヘッダデータベース320に格納され、メッセージの送信日時、宛先の医療関係者がそのメッセージを開封した日時等のステータスが管理される。メッセージのボディ部は、メッセージボディデータベース322に格納される。MRは、キャッチ画像データベース324から自分の顔写真やイラスト画像等を選んでメッセージを案内する画像の一部に用いることができる。また、メッセージの案内画像には、MRの簡単な自己紹介文やメッセージのタイトル、キャッチフレーズ等を含めることができる。また、MRは、自分が所属する会社が営業用に作成した定型文や定型リンク先アドレス等が格納された定型ライブラリデータベース326から適当なデータを取得して、メッセージの作成に役立てることができる。到達コールログデータベース328は、以上のようにして作成されたメッセージが宛先の医療関係者に読まれたとき、その既読情報をログとして格納する。このログは、例えば医療関係者の利用度を見るための指標となるポイントの加算に利用することができる。例えば、支援システムの運営者は、このポイントに応じてユーザである医療関係者に有償サービス等の特典を与えることができる。

顧客側メッセージインターフェース302は、ユーザである医療関係者がMRから受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等及び医療関係者がMR宛に送信するメッセージの作成、削除、保存等が行えるようにする医療関係者を支援するユーザインターフェースである。顧客側メッセージインターフェース302は、医療関係者が登録して承認したMRからのメッセージをメッセージデータベース330から読み出して、医療関係者のユーザ端末装置4に提供する。後述のように、MRからメッセージがあるとき、最初にMRからのメッセージを案内する画像がキャッチ画像データベース324から読み出

されて表示される。表示された案内画像を医療関係者がクリックすると、画像にリンクされたメッセージがメッセージボディデータベース322から読み出されて表示される。

以下、MRから医療関係者宛に送られたメッセージのことを「コール」ともいい、医療関係者がそのメッセージを開封、すなわち読むことを「到達」という。例えば、「到達コール」といったときには、医療関係者により開封され読まれたMRからのメッセージを意味する。

医療関係者によりメッセージが読まれた場合に、顧客側メッセージインターフェース302は、そのメッセージのヘッダに記録されたステータスを更新し、既読状態にする。また、顧客側メッセージインターフェース302は、医療関係者がメッセージを読むと、到達コールログデータベース328に、何時、どのメッセージを読んだかを示す到達コールログを記録し、医療関係者に、有償又は無償のサービス等の特典と交換可能なポイントを加算する。

メッセージデータベース330は、MRとユーザである医療関係者が共通にアクセスするデータベースであり、MRと医療関係者との間でのやり取りされるメッセージは、この単一のメッセージデータベース330において管理される。この点で、支援システムで行われるメッセージのやり取りは、通常の電子メールのようにメールのデータが送信元のサーバから送信先のサーバに配送される仕組みとは異なる。

アクション決定部306は、MRが医療関係者に送ったメッセージのステータスを分析して、その医療関係者に対して行うべきアクションを決定してMRに提示する。統計分析部308は、MRが医療関係者に送ったメッセージの数、メッセージが医療関係者に読まれた割合等医療関係者への接触状況に基づいてMRの成績を分析して評価結果をMR端末装置5、会社端末装置6、管理者端末装置7等に提供する。

図4は、MRテーブル312、選択登録テーブル314、ユーザテーブル318のデータ構成とそれらの間の相関関係を説明する図である。MRテーブル312は、MRIDによって一意に識別され、MRの所属する卸会社の会社コード、氏名、MRが支援サーバ装置1にアクセスするためのパスワード、MRの電話番号、携帯電話番号、電子メールアドレス、住所、勤務中か否かを示す勤務フラグ、MRの所在する営業所等の営業開始時間、営業終了時間等のデータを格納している。営業開始時間と営業終了時

間は、MRの営業時間を医療関係者に知らせるために用いられる他、営業時間外に医療関係者がMRにメッセージを送ろうとしたときに「営業時間外なので即答できません。」といった警告メッセージを医療関係者のユーザ端末装置4に出力するために用いられる。勤務フラグは、MRが現在勤務中であるか、休暇を取っているか、外出中であるか等を医療関係者に知らせたり、休暇中であるときに警告メッセージをユーザ端末装置4に出力するために用いられる。

MRテーブル312に格納された情報の一部は、医療関係者がそのMRを登録したときに、MRのプロファイルとして医療関係者のMR名簿に格納されて医療関係者に提供される。電子メールアドレスは、公開に設定されていれば、医療関係者に提供されることになるが、公開に設定されていないときには、医療関係者に提供されない。このようなMRテーブル312の全ての情報がそのMRを登録した医療関係者に開示されるとは限らない。また、外出することの多いMRは、携帯電話のメールアドレスをMRテーブル312に登録しておき、支援サーバ装置1が医療関係者からのメッセージを携帯電話のメールアドレスに転送するようにしても良い。

ユーザテーブル318は、ユーザIDによって一意に識別され、医師が支援サーバ装置1にアクセスするためのパスワード、医師免許コード、職種コード、氏名、性別、勤務先名称、勤務先住所、誕生日、電子メールアドレス、ポイント、診療科目コード、専門コード等が格納される。ユーザテーブル318に格納された医師の個人情報は、氏名と勤務先名称等の一部を除き、MRに開示されることは無い。

選択登録テーブル314は、医師がMRを登録して承認した場合に、医療関係者のユーザテーブル318とMRのMRテーブル312とを関連づけるものであり、MRテーブル312のMRIDとユーザテーブル318のユーザIDによって一意に識別される。選択登録テーブル314は、MRからのメッセージの案内画像を後述のスponサーフレム36の何れの位置に示すかを決める選択区分、医師氏名、勤務先、顧客の重要度を示すターゲットランク、職種、専門領域、役職、卒業大学、卒業年、趣味等医師についての覚え書きをMRが入力できるエントリを有する。但し、選択区分だけは医師側が決めて設定し、MR側では設定できない。これらの医師の情報は、MRが入力するため、必ずしもユーザテーブル318に格納された医師の個人情報とは一致しない。

この選択登録テーブル314は、MRの顧客名簿ファイルとしても利用される。

製薬会社に所属するそれぞれのMRに対しては、この選択登録テーブル314が医療関係者から承認を受けただけ設けられることになり、また、製薬会社の会社端末装置6を担当する担当者であるMRに対しては、この選択登録テーブル314が当該会社に属するMRが担当する全医療関係者分設けられることになる。また、本システムを運用する管理者に対しては、この選択登録テーブル314がユーザ登録をしている医療関係者全員分設けられることになる。

会社テーブル315は、MRテーブル312から参照され、MRが所属する製薬会社の会社名、その会社のロゴタイプ等のデフォルト画像を指すコード、その会社のホームページ等のデフォルトのURL(Uniform Resource Locator)が格納される。また、会社テーブル315には、その会社に所属するMRが登録されている。すなわち、会社テーブル315は、MRテーブル312にリンクしていることで、MRがどの営業所に所属しているか、各MRの実績等を会社端末装置6から見ることができるようになっている。また、会社テーブル315は、自分の会社に所属するMRを管理することで、自分の会社の全てのMRの顧客、すなわち医療関係者を管理することができるようになっている。会社端末装置6は、自分の会社に所属するMRを営業所等の所定条件で選択し、また、各MRの顧客を専門領域等の所定条件で選択し、会社名義で又は送信先の医療関係者を担当するMRの名義で、選択した条件に合致した医療関係者にメッセージを送信することができる。

アクションデータテーブル311は、MRテーブル312の会社コードと選択登録テーブル314のターゲットランクとによって識別されるものであり、顧客に対するアクションの判定基準とアクションの内容を格納する。また、このアクションデータテーブル311には、アクションの判定基準に用いられる閾値と、アクションの内容を記述した4種類のメッセージが格納されている。これら各データの用い方については後述する。

図5は、メッセージヘッダレコード321、メッセージボディレコード323、キャッチ画像レコード325、到達コールログレコード329のデータ構成とそれらの間の参照関係を説明する図である。メッセージヘッダデータベース320に格納されるメッセージヘッダレコード321は、メッセージヘッダIDによって一意に識別され、メッセージID、メッセ

ージ区分、送信元ユーザID、宛先ユーザID、受信／送信日時、送信側のメッセージ取消日時、保管日時、送信状態フラグ、削除日時、受信側のメッセージ開封日時、保管日時、削除日時及び受信状態フラグが格納されている。

ここで、メッセージIDは、このメッセージのボディのレコードを指示するポインタである。メッセージ区分は、そのメッセージが通常の顧客である医療関係者宛のメッセージであるか、支援サーバ装置1がMRに通知する目的で送信されたシステムメッセージであるかを示すものである。システムメッセージとして、後述のようにMR登録通知、MR削除通知、メッセージ開封通知等がある。送信元ユーザIDと宛先ユーザIDは、MRのユーザID又は医師のユーザIDとなる。但し、システムメッセージの場合、送信元ユーザIDが管理者IDとなる。

メッセージボディデータベース322に格納されるメッセージボディレコード323は、メッセージIDによって一意に識別され、コール内容コード、メッセージのタイトル、メッセージ本文、有効期限、画像コード、直接リンクURL、会社コード、添付リンク、添付ファイル等が格納されている。ここで、コール内容コードは、営業、広告、依頼等ユーザである医療関係者へのメッセージの種別を示すものである。画像コードは、キャッチ画像のコードであり、キャッチ画像のレコードを指す。直接リンクURLは、MRが自分で指定するリンク先URLであり、添付リンクは、MRの会社側で用意した定型リンクである。なお、この定型リンクには、URL以外に画像ファイルやテキストデータが更に付属しても良い。添付ファイルは、メッセージに添付する文書ファイル等である。

キャッチ画像データベース324に格納されるキャッチ画像レコード325は、画像コードによって一意に識別され、会社コード、MRID、画像名、画像ファイル、MRの自己紹介文、キャッチフレーズ、リンク先URLが格納されている。

到達コールログデータベース328に格納される到達コールログレコード329は、ログレコード番号で一意に識別され、医師等の医療関係者によって開封されたメッセージのヘッダID、そのメッセージが開封された日時を示す到達コール日時、そのメッセージの送信元ユーザIDと宛先ユーザIDが格納される。この到達コールログレコード329を用いて、メッセージの開封回数によって医師等医療関係者に加算される加算されるポイントが決定される。

以上が支援システムの構成全般であり、以下その処理を具体的に説明する。先ず、図6を用いて支援サーバ装置1に医療関係者がユーザ端末装置4を用いて登録するときの手順を説明する。この処理は、支援サーバ装置1がユーザ端末装置4からのアクセスを検知したときに開始される。

支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードの入力を促すログイン画面を、ネットワーク3を介してユーザ端末装置4に送信する(ステップS1)。ユーザ端末装置4のモニタに表示されるログイン画面には、ユーザID及びパスワードの入力欄、入力したユーザID等の送信を指示する送信ボタン並びに未登録ユーザであることを通知する通知ボタン等が設けられている。ユーザ端末装置4を操作する医療関係者は、自分が登録済みのユーザであるとき、キーボード、マウス、テンキー等の操作部を用いて、ユーザID及びパスワードを、モニタに表示されているログイン画面の入力欄に入力して送信ボタンをクリックする。自分が未登録ユーザであるとき、ユーザは、操作部を用いて、ログイン画面中の通知ボタンをクリックする。ユーザ端末装置4は、送信ボタン又は通知ボタンの何れかがクリックされることにより、入力されたユーザID及びパスワード又は未登録ユーザ通知をネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信する。

受信待機状態にある支援サーバ装置1は、ユーザ端末装置4からのユーザID及びパスワード又は未登録ユーザ通知を受信すると、受信内容に基づいて、ユーザが登録済みのユーザであるか否かを判定する(ステップS2)。具体的に、支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードを受信したとき、データベース2に記録されているユーザプロファイルと照合して申請のあったユーザが正規のユーザであるか否かを判定する。支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードが正規のものではないと判定したとき(ステップS2のNG)、ステップS1に戻り、アクセスのあったユーザ端末装置4に対して再度ログイン画面の送信を行う。

支援サーバ装置1は、未登録ユーザ通知をユーザ端末装置4より受信したとき(ステップS2のN)、ユーザ端末装置4を介してアクセスした医療関係者が未登録ユーザであると判定し、ステップS3に進む。そして、支援サーバ装置1は、アクセスしているユーザに対してユーザ登録を促すためユーザ登録画面をネットワーク3を介してユーザ端末装置4に送信する(ステップS3)。

ユーザ端末装置4のモニタに表示されるユーザ登録画面には、ユーザが任意の文字や数字を設定できるユーザID及びパスワードを入力する入力欄の他に、MRから取得したサービスコード、氏名、性別、誕生日、職種、専門科、勤務地等の入力欄及び入力したユーザID等の送信を指示する送信ボタンが設けられている。ここで、職種の欄は、勤務医、開業医、看護婦、薬剤師、臨床検査技師等の職種を入力するためのものであり、専門科の欄は、内科、外科等の専門を入力するものである。ユーザ端末装置4に表示されたユーザ登録画面の所定入力欄に対し、ユーザが操作部を用いてユーザID、パスワード、サービスコード等を入力し送信ボタンがクリックされると、ユーザ端末装置4は、ネットワーク3を介して入力されたユーザID、パスワード、サービスコード等の個人データを支援サーバ装置1に送信する。

支援サーバ装置1は、ユーザ端末装置4からのユーザID等をユーザプロファイルとしてユーザデータベース316のユーザテーブル318に格納、すなわち登録する。これにより、ユーザ端末装置4のユーザは、本システムにおいて登録済みのユーザとなる。また、支援サーバ装置1は、登録済みのユーザが操作しているユーザ端末装置4に対して、ユーザ端末装置4のユーザが登録ユーザであることを示す認証情報を発行する。発行された認証情報は、ユーザ端末装置4に送信され、ユーザ端末装置4のハードディスク等に記憶される。このような認証情報の一例としては、クッキー(Cookie)を用いることができる。更に、支援サーバ装置1は、発行した認証情報を、ユーザのユーザプロファイルに対応付けてユーザテーブル318に記録する。

ユーザ登録の後、ユーザは、メッセージのやり取りをするMRのMRIDを、支援サーバ装置1が管理する当該ユーザ専用の指定フォームに登録する(ステップS4)。この指定フォームには、MRIDを複数登録することができる。ユーザは、この指定フォームにMRIDを登録したMRが発信したメッセージだけを受信することができる。すなわち、MRは、自分のMRIDを医療関係者であるユーザが指定フォームに登録しなければ、上述した選択登録テーブル314が生成されないことから、ユーザに対してメッセージを送ることができない。したがって、ユーザは、指定フォーム所望のMRIDを登録しないことにより、意図しないMRからのメッセージが送信されてくることを防止することができる。

このような医療関係者は、所望のMRIDを登録し、このIDが示すMRを承認することで、MRとの間の1対1のコミュニケーションのチャネルを確立することができる。また、MRから見た場合、医療関係者にMRIDを登録してもらうことにより、顧客、すなわち医療関係者の許可を得て行うマーケティング(所謂パーミッションマーケティング)を行うことができる。

なお、本システムに登録を行ったユーザは、ユーザ端末装置4より、ユーザ登録内容の追加、変更、削除やユーザ登録の解除やMRIDの追加、削除を隨時行うことができる。

ステップS2において、支援サーバ装置1は、ユーザ端末装置4から送信されたユーザID及びパスワードを受信し、データベース2に記録されているユーザプロファイルと照合して、アクセスのあったユーザが正規ユーザであると判断したとき(ステップS2のY)、既に登録済みのユーザであると判定して、ステップS3の処理をスキップする。

次に、支援サーバ装置1は、ユーザプロファイルをユーザデータベース316のユーザテーブル318から読み出し、これに基づいて、その医療関係者向けのコンテンツをユーザ端末装置4に提供し(ステップS5)、次いで、MRからのメッセージをユーザ端末装置4に提供する(ステップS6)。これらのデータをネットワーク3を介して受信したユーザ端末装置4は、モニタに、支援サーバ装置1から送信されたコンテンツを表示するとともに、ユーザが承認したMRとコミュニケーションを取るように促す表示を行う。ユーザが操作するユーザ端末装置4は、支援サーバ装置1からログアウトし(ステップS7)、一連の処理を終了する。なお、この支援サーバ装置1は、ユーザ端末装置4がブラウザを用いてアクセスするものであるため、ユーザ端末装置4にログアウトを促さずに、タイムアウトを設けて自動的にセッションをクローズするようにしても良い。

図7は、顧客である医療関係者が操作するユーザ端末装置4のモニタに表示されるWWWブラウザウインドウ31の表示例を示す。WWWブラウザウインドウ31のアドレス入力欄32には、アクセスするウェブページのURLが入力されるとともに、現在表示しているウェブページのURLを表示する。ここでは、医師は、支援サーバ装置1のURLを操作部を用いて入力し、支援サーバ装置1にアクセスする。ナビゲーションフレーム33には、メインフレーム34に表示させる情報の項目が表示される。ユーザが操作

部を用いてナビゲーションフレーム33に表示された項目をクリックすると、クリックされた項目の情報の見出しがメインフレーム34に表示される。図7の例では、メインフレーム34に医療情報に関する最新情報を知らせるための「最新の話題」及び支援システムに関する情報をユーザに対して提供するための「お知らせ」の見出しが表示されている。

メインフレーム34に表示された情報の見出しの文字列、例えば、「A製薬 アニユアル医学情報をリリース」は、対応する情報、この例では、「アニユアル医学情報」が記載されているページにリンクされている。なお、リンク先のページのURLは、当該サイトである支援サーバ装置1の下層ディレクトリであっても良く、また、他のサイトであっても良い。

なお、ここで「リンク」の用語は、上述した例を用いれば、文字列「A製薬 アニユアル医学情報をリリース」がクリックされたとき、対応する「アニユアル医学情報」が表示されることの意味で用いている。

スポンサーフレーム36は、ブラウザウィンドウ31中の例えば右側に上下一列に設けられたスポンサー ボックス37, 38, 39を有し、それぞれのボックス37, 38, 39は、ユーザとMRとの間でメッセージの送受信を行う後述の双方向コミュニケーションのページにリンクされている。スポンサーフレーム36の上部には、医療関係者を案内する案内表示部44が設けられ、ここには、例えば「〇〇〇先生へお知らせ」と表示されるとともに、未読メッセージ数、獲得ポイント等が表示される。各スポンサー ボックス37, 38, 39は、それぞれ所定の製薬会社等の専用の領域であり、所定の製薬会社等のMRからユーザの医療関係者にメッセージが送信されているとき、MRの顔写真、氏名、用件等が表示される。更に、各スポンサー ボックス37, 38, 39には、未読のメッセージの有無を表示する状態表示部45やメッセージの重要度が表示される。更に、各MRと直ちにメッセージを送信することができるようにするための連絡ボタン37a, 38a, 39aが設けられている。なお、スポンサー ボックス37, 38, 39には、MRからのメッセージが無いとき、所定の製薬会社等のハウスマーク等のキャッチ画像が表示される。このようなスポンサー ボックス37, 38, 39は、MRが表示されるとき、MRが所属する製薬会社等の宣伝を行うことができる。スポンサー ボックス37, 38, 39は、それぞ

れ対応するMRによって設定された情報、例えばメッセージに関する詳細な情報等にリンクされており、医師がユーザ端末装置4のマウス等を用いてクリックすることにより、詳細情報が表示されるようになっている。

また、スポンサーフレーム36には、顧客である医療関係者が承認していない未登録MRのボックス42が設けられている。未登録MRのボックス42には、その医療関係者と関連のある未登録MRの顔写真、氏名、用件等が表示される。例えば、未登録MRのボックス42には、その医療関係者の専門とする分野の医薬品等を紹介する未登録MRに関する情報が表示されることになる。更に、そのメッセージの既読未読の状態が表示される。また、未登録MRのボックス42には、医療関係者がこの未登録MRに興味を持ったときに直ちにそのMRを登録することができるよう登録ボタン42aが設けられている。

更に、スポンサーフレーム36には、未登録MRのボックス42の下側に協賛企業の広告ボックス43が設けられ、ここにも、広告の未読既読の状態が表示される。また、スポンサーフレーム36には、登録MRを一覧するための登録MRボタン46が設けられている。

なお、スポンサーフレーム36に表示されるスポンサーBOX37, 38, 39の数は、3つに限定されるものではなく、また、ブラウザウィンドウ31に表示されるスポンサーBOX37, 38, 39の位置も、ブラウザウィンドウ31の右側に限定されるものではない。

ユーザ端末装置4のモニタに表示された図7の画面では、ユーザが操作部を用いて、ナビゲーションフレーム33に表示されている情報の項目をクリックしたり、メインフレーム34に表示されている見出しをクリックしたり、スポンサーフレーム36のスポンサーBOX37, 38, 39をクリックしたり、バナー広告40, 41をクリックしたり、更に、未登録MRのボックス42をクリックしたり、アドレス入力欄32にURLを入力したりすることによって、モニタに表示されている画像を変更する操作を行ったときには、クリックされた箇所にリンクされているURL又はアドレス入力欄32に入力されたURLがユーザ端末装置4からインターネット等のネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信される。これを受け、支援サーバ装置1は、受信したURLやアドレス情報の示す所在にあるコンテンツをユーザ端末装置4に送信する。支援サーバ装置1が送信した新た

なコンテンツを受信したユーザ端末装置4は、このコンテンツを表示部を構成するモニタに表示する。以下、このようにしてユーザ端末装置4が受信した新たなコンテンツの表示例について説明する。

図8は、ポンサーフレーム36の登録MRボタン46がクリックされることによってユーザ端末装置4のモニタに表示される登録MRページを説明する図である。この登録MRページは、顧客である医療関係者が一目で受信した新規メッセージを見ることができるようにするための医療関係者が承認、すなわち登録したMRの一覧ページである。登録MRページの上欄には、医療関係者を案内する案内表示部90が設けられ、その下欄には、MRを登録するためのページ、すなわち図8のページにアクセスするための登録MRボタン91と、MRと新規連絡するためのページにアクセスするための新規連絡ボタン92が設けられている。なお、案内表示部90、登録MRボタン91及び新規連絡ボタン92は、MRとコミュニケーションを取るためのページにおいて共通であるため以降の図においては省略する。

また、登録MRページには、医療関係者が連絡するMRを追加するためのページにアクセスするためのMR追加ボタン101と、承認したMRを削除するためのページにアクセスするための削除ボタン102と、図7に示したポンサーフレーム36に表示されたボックス37、38、39の表示順序を変更するためのページにアクセスするための変更ボタン103が設けられている。更に、登録MRページには、表示されるMRの表示順序をソートするためのソート部104が設けられている。ソート部104は、例えばプルダウンメニューであり、下欄に表示されるMRをメッセージの受信日時順、MRの氏名順、MRの所属する会社順等のソート条件を選択することができ、条件が選択されたとき、選択された条件でMRがソートされ表示される。

登録MRページには、新規メッセージのあるMRが一覧表示されるMR一覧表示部105が設けられている。一覧表示部105は、MR毎に区画されており、各欄は、MRの顔写真等のキャッチ画像105a、MRの氏名105b、このMRとの連絡一覧105b、最新メッセージの日時105d、最新メッセージのタイトル105eが表示される。そして、MRの氏名105bがクリックされたときには、当該MRの個人情報が表示されるMR個人情報ページが表示され、タイトル105eがクリックされたときには、受信連絡内容ペ

一覧表示される。

図8に示す登録MRページの一覧表示部105のMRの氏名105bがクリックされたときには、図9に示すように、そのMRとの連絡一覧が表示される連絡一覧ページが表示される。この連絡一覧ページには、選択されたMRが表示されるMRボックス111が設けられている。このMRボックス111には、MRの顔写真等のキャッチ画像111a、MRの氏名111b、このMRに対してメッセージを作成するための連絡ボタン111cが表示される。MRの氏名111bクリックされたときには、該MRの個人情報が表示されるMR個人情報ページが表示され、連絡ボタン111cがクリックされたときには、連絡内容作成ページが表示される。

連絡一覧ページには、表示されるメッセージの表示順序をソートするためのソート部112が設けられている。ソート部112は、例えばプルダウンメニューであり、下欄に表示されるMRをメッセージを、受信順、送信順、日時順、件名順等のソート条件を選択することができ、条件が選択されたとき、選択された条件でメッセージのタイトルがソートされ表示される。

連絡一覧ページには、更に、メッセージのタイトルを一覧表示する一覧表示部113が設けられている。この一覧表示部113には、削除するメッセージを選択するための削除ボックス113aと、受信メッセージであるか送信メッセージであるかを識別するための送受信識別部113bと、メッセージの送受信日時113cと、メッセージのタイトル113dが表示される。削除ボタン114をクリックすると、削除ボックス113aにチェックの入ったメッセージを削除することができる。

図8に示す登録MRページのタイトル105eや図9に示すタイトル113dをクリックしたときには、図10に示す受信連絡内容ページが表示される。受信連絡内容ページは、特定のMRから送信されたメッセージの本文を確認するためのページであり、このメッセージに対して返信メッセージを作成する連絡内容作成ページを表示するための返信ボタン121aと、このメッセージを削除するための削除ボタン121bと、図9に示した連絡一覧ページを表示するための連絡一覧ボタン121cとが設けられている。

更に、受信連絡内容ページには、メッセージの送り主でありMRが表示されるMRボックス122が設けられている。このMRボックス122には、MRの顔写真等のキャッチ

画像122a、MRの氏名122b、このMRに対してメッセージを作成するための連絡ボタン122cが表示される。MRの氏名122bがクリックされたときには、該MRの個人情報が表示されるMR個人情報ページが表示され、連絡ボタン111cがクリックされたときには、連絡内容作成ページが表示される。

また、受信連絡内容ページには、選択されたメッセージのタイトルと日付け等のメッセージに付随する情報を表示する付随情報表示部123が設けられ、更にメッセージに関連する情報、例えば学会公式ホームページ等にアクセスするための資料リンクや添付ファイルが表示される関連情報表示部124が設けられている。そして、付随情報表示部123や関連情報表示部124の下欄には、メッセージの本文が表示されるメッセージ表示部125が設けられる。

図8に示す新規連絡ボタン92がクリックされたときには、図11に示すようにMRへの新規連絡ページが表示される。この新規連絡ページには、医療関係者が承認したMRが一覧表示される。具体的に、新規連絡ページには、表示される登録MRの表示順序をソートするためのソート部131が設けられている。ソート部131は、例えばプルダウンメニューであり、下欄に表示されるMRを、氏名順、会社順等のソート条件を選択することができ、条件が選択されたとき、選択された条件でMRの氏名がソートされ表示される。

更に、新規連絡ページには、医療関係者が登録したMRが一覧表示される一覧表示部132が設けられている。一覧表示部132には、MRの氏名、MRの会社名とともに、チェックボックス132aが設けられている。ユーザである医療関係者は、所望のMRのチェックボックス132aをチェックし、連絡内容作成ボタン133をクリックすると、次に、図12に示すように、連絡内容作成ページが表示される。この連絡内容作成ページは、連絡内容作成ボタン133がクリックされたときの他、図9に示す連絡ボタン111c及び図10に示す連絡ボタン122cがクリックされたときにも表示される。

連絡内容作成ページは、図12に示すように、メッセージの送信先が表示される送信先表示部136が設けられ、この送信先表示部136には、送信先の追加変更を行う図11に示す新規連絡ページを表示する追加変更ボタン136aが設けられている。また、メッセージのタイトルを入力するためのタイトル入力部137aが設けられ、更に、メ

ツセージの本文を入力するための本文入力部137bが設けられ、更に、メッセージに添付する添付ファイルを指定及び表示する関連情報入力部137cが設けられている。更に、緊急時等に担当のMRに代わって代理回答を希望する際にチェックするチェックボックス138が設けられ、更に、メッセージを送信するための送信ボタン139が設けられている。

図8に示す登録MRページのMRの氏名105b、図9に示す連絡一覧ページのMRの氏名111b、図10に示す受信連絡内容ページのMRの氏名122bをクリックされたときには、図13に示すMR個人情報ページが表示される。このMR個人情報ページには、そのMRの顔写真等のキャッチ画像、そのMRが所属する会社名、連絡先となる会社電話番号、携帯電話番号、ファクシミリ番号、アドレス、会社住所等の個人情報表示部141が設けられるとともに、顧客である医療関係者がそのMRに関する情報をメモ書きすることができるメモ入力部142が設けられている。更に、医療関係者がメモ入力部142の記載内容の変更を保存するための変更内容保存ボタン143と、変更内容を取り消すための取消ボタン144が設けられている。

更に、図8に示す登録MRページのMR追加ボタン101がクリックされたときには、図14に示すMR追加ページが表示される。MR追加ページには、直接MRIDでMRを追加するための第1の入力部146と、会社でMRを追加するための第2の入力部147とが設けられている。第1の入力部146は、例えば医療関係者が直接MRと面会した際に知らされたMRIDで、そのMRを承認する際に選択されMRIDが入力される。また、第2の入力部147は、例えば医療関係者が特定の製薬会社に興味を持ち、その会社からの情報を得たいと思ったときに選択される。第2の入力部147には、医療関係者が承認していないMRが属する製薬会社名が一覧表示され、チェックボックス147aが設けられている。チェックボックス147aがチェックされることで、医療関係者は、所定の製薬会社を選択することができ、更に、MR追加ボタン148をクリックすることで、選択したMRを承認し、以降、このMRと連絡を取ることができるようになる。すなわち、追加されたMRは、図8に示す登録MRページに表示に表示されることになる。

また、図8に示す登録MRページのMRの削除ボタン102がクリックされたときには、

図15に示すように、MRの削除ページが表示される。MRの削除ページには、既に医療関係者が承認しているMRの表示順序をソートするためのソート部151が設けられている。ソート部151は、例えばプルダウンメニューであり、下欄に表示されるMRをMRの氏名順、MRの所属する会社順等のソート条件を選択することができ、条件が選択されたとき、選択された条件でMRがソートされ表示される。

また、MRの削除ページには、承認したMRを一覧表示する一覧表示部152が設けられている。この一覧表示部152には、医療関係者が既に登録しているMRの氏名、会社名が位置ら表示されるとともに、MR毎にチェックボックス153が設けられている。医療関係者は、このチェックボックス153をチェックすることで、削除するMRを選択することができ、削除ボタン154をクリックすることにより、承認しているMRを登録削除することができる。

また、図8に示す登録MRページの変更ボタン103をクリックしたときには、図16に示すように、図7に示したスポンサーフレーム36に表示されたボックス37, 38, 39の表示順序を変更するためのMRの変更ページを表示することができる。この変更ページは、ボックス37, 38, 39の既設定を表示する既設定表示部156と、承認したMRが一覧表示される一覧表示部157とが設けられている。一覧表示部157には、ボックス37, 38, 39の位置を決定するためのチェック部158が設けられている。上中下のチェック部158をチェックすることで、医療関係者は、図7に示したスポンサーフレーム36に表示されたボックス37, 38, 39の表示順序を決めることができ、変更内容保存ボタン159がクリックされたとき、設定内容が変更され、既設定表示部156の表示が変更されるとともに、ボックス37, 38, 39に表示されるMRが変更される。また、取消ボタン160をクリックしたときには、変更内容が取り消される。

ところで、図1に示すように、MRが所属する製薬会社当のMRを統括管理する部署等に所属する担当者が操作する会社端末装置6では、MRの登録、削除、登録内容の変更等を行うためのMR管理ページにアクセスすることができる。具体的に説明すると、支援サーバ装置1は、会社端末装置6がMRを管理するためのページにアクセスするためのログイン画面を、ネットワーク3を介して会社端末装置6に送信する。会社端末装置6のモニタには、受信したログイン画面が表示され、このログイン画面

は、管理者に対して所定欄に管理者ID及びパスワードの入力を促す。会社端末装置6を操作する管理者は、キーボード、マウス、テンキー等の操作部を用いて、管理者ID及びパスワードを、モニタに表示されているログイン画面の入力欄に入力して送信ボタンをクリックする。会社端末装置6は、送信ボタンがクリックされることにより、入力された管理者ID及びパスワードを、ネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信する。

受信待機状態にある支援サーバ装置1は、管理者端末装置7からの管理者ID及びパスワードを受信すると、受信内容とデータベース2を参照して、ユーザが登録済みの管理者であるか否かを判定する。支援サーバ装置1は、正規の管理者であると判断したとき、会社端末装置6のモニタに図17に示すMR管理画面を表示できるようになる。すなわち、支援サーバ装置1は、データベース2の会社テーブル315にアクセスし、会社端末装置6の管理者が管理するMRを、会社端末装置6のモニタに一覧表できるようにする。

図17は、会社端末装置6のモニタに表示されるMR管理ページを示す。このMR管理ページには、管理者が管理するMRが一覧表示され、各MR毎に、MRID、MRの氏名、MRの所属する支店、MRの所属する営業所、MRの専門等の属性1、2、マスター権限、入社年度等が記載されている。また、MR管理ページには、管理するMRを追加するページにアクセスするためのタグ221と、選択したMRを削除するページにアクセスするためのタグ222と、選択したMRの担当する顧客を変更するページにアクセスするためのタグ223と、所定のMSを検索のためのページにアクセスするためのタグ224とが設けられている。更に、MR管理ページには、MRを管理するためのページにアクセスするためのタグ225と、支店や営業所の属性を管理するためのページにアクセスするためのタグ226と、各MRのアクションを管理するためのページにアクセスするためのタグ227と、サブマスターを管理するためのページにアクセスするためのタグ228と、MRがメッセージを作成する際に使用するキャッチ画像を管理するページにアクセスするためのタグ229と、MRがメッセージを作成する際に使用するリンクを管理するためのページにアクセスするためのタグ230と、MRがメッセージを作成する際に使用する定型文を管理するページにアクセスするためのタグ231と、コ

ル内容を管理するためのページにアクセスするためのタグ232とが設けられている。

そして、MRを追加するタグ221がクリックされたときには、図18に示すMRの追加変更ページが表示される。このMR追加変更ページは、MRのIDが入力されるMRI D入力部241と、MRの氏名が仮名入力される仮名氏名入力部242と、MRの氏名が漢字入力される氏名入力部243と、MRの支店が入力される支店入力部244と、MRが所在する営業所が入力される営業所入力部245と、MRの属性が入力される属性入力部246と、MRの入社年が入力される入社年入力部247と、MRのパスワードが入力されるパスワード入力部248と、MRの写真が入力される写真入力部249とが設けられている。写真入力部249では、キャッチ画像の追加変更ボタン249aをクリックすることによって、ポンサーボックス37, 38, 39に表示するキャッチ画像を選択することができ、また、選択されたキャッチ画像が表示される。

図17に一覧表示されたMRの一に対応したチェックボックス233がチェックされた状態でMRを追加するタグ221がクリックされたとき、MRの追加変更ページは、各入力部241～249に既設定の内容が表示され、チェックボックス233が何れもチェックされていない状態でMRを追加するタグ221がクリックされたとき、MRの追加変更ページは、各入力部241～249が空欄とされる。

MRID入力部241は、管理者が任意のコードを入力することができるとともに、MRI Dの入力が無いとき自動採番される。仮名氏名入力部242は、新規追加のとき空白でありMRの仮名が入力され、変更のとき、既設定のMRの氏名の仮名が表示される。氏名入力部243は、新規追加のとき空白でありMRの氏名が入力され、変更のとき、既設定のMRの氏名が表示される。支店入力部244及び営業所入力部245は、例えばプルダウンメニューであり、新規追加の場合空白であり、プルダウンメニューの中から支店や営業所を選択することができ、変更のとき、既設定の支店名や営業所が表示される。属性入力部246は、新規追加の場合空白であり、プルダウンメニューの中から属性を選択することができ、変更のとき、既設定の属性が表示される。入社年入力部247は、MRの入社年を西暦で入力することができ、変更のとき、既設定の入社年が表示される。パスワード入力部248は、新規追加の場合空白であり、変更のとき、既設定のパスワードが表示される。

MRの追加変更ページは、各入力部241～249の入力の後、保存ボタン250がクリックされると、MRの追加変更が完了する。発行されるMRIDは、実在するMRと1対1であり、一人のMRに対して1つ付与される。ここで、MRの設定に当たっては、2つの方法がある。第1に、MRの登録は、実在する本社MRや担当MRに対してMRIDを発行し、その他の入力部242～249も実在するMRの氏名等で登録を行う。第2に、MRの登録は、実在する担当MRに対してMRIDを発行し、その他の入力部242～249を、本社MRの氏名等で行う。第1のMR登録方法は、通常の使用方法であるのに対して、第2のMR登録方法では、例えば、顧客である医療関係者に対して、本社MRが後述する代行配信の機能を用いて、医療情報等のメッセージを送信し、実在のMRが本社MRと顧客である医療関係者とのメッセージのやり取りを見て、実在のMRが実際に医療関係者に面会した際のコミュニケーションの参考資料に用いることができる。

次に、MR端末装置5が支援サーバ装置1にアクセスして、医療関係者とメッセージ交換する処理について具体的に説明する。図19は、ブラウザを用いてMR端末装置5が支援サーバ装置1のURLを入力してログイン画面に至り、ユーザIDとパスワードを入力した後にMR端末装置5に表示されるトップページを示す。

このトップページには、そのMRと関連づけられている医療関係者が一覧表示される一覧表示部251が設けられている。この一覧表示部251には、そのMRの顧客である医療関係者の状態、顧客名、病院施設、重要度、連絡履歴、送信メッセージであか受信メッセージであるかが顧客毎に表示される。受信の欄には、顧客からの新規連絡があるとき、新規連絡数が表示され、送信の欄には、顧客が未読のメッセージ数が表示されるとともに、後述するように、本社MRがそのMRに代わって代行配信を行っているとき、その代行配信メッセージ数が表示される。顧客である医療関係者と関連づけられた担当のMRは、代行配信が本社MRによって行われたことを知ることができる。

更に、トップページには、その製薬会社中における顧客既読メッセージ数のランキングが表示されるランキング表示部252が設けられ、更に、一覧表示部251に表示する顧客を絞り込むための絞込条件入力部253が設けられている。

このトップページにおいて、一覧表示部251中の「代行配信」をクリックすると、本社MRが代行配信したメッセージの詳細を見る内容表示ページが表示される。このページは、後述する図22に示す本社MR用の送信済みメッセージの詳細ページと同様な構成であるため詳細は省略するが、担当のMRは、この本社MRが代行配信したメッセージの詳細を見ることによって、自分の今後の顧客への対応を参考にことができる。

また、一覧表示部251中の「連絡履歴」をクリックしたときには、その顧客である医療関係者との送信メッセージと受信メッセージの一覧を表示する連絡履歴の詳細ページが表示される。この連絡履歴の詳細ページは、後述する図21に示す連絡履歴の詳細ページと同様な構成であるため詳細は省略するが、担当のMRは、一覧表示されたメッセージのタイトルをクリックすることによって、送受信したメッセージの詳細を見ることができ、更に、受信メッセージの詳細を見る受信連絡内容ページ(図23参照)からは、更に、医療関係者に対してメッセージを作成し(図30参照)返信することができる。

ところで、図1に示したMRが所属する製薬会社等が管理する会社端末装置6は、会社に所属する各担当MRに代わって、担当MRの名義を使って又は会社の名義や本社MRの名義を使って、顧客である医療関係者に対してメッセージを代行配信することができる。これは、会社が例えば成績の低いものに対して、医療情報の提供等といった形で営業活動を支援する必要が生じる場合、新薬のお知らせ等製薬会社等が一斉に顧客である医療関係者に情報提供した方が良い場合等があるからである。

また、本システムの運営者は、図1で示したように、管理者端末装置7を所有しており、図2に示すように、本システムに登録している医療関係者全員(円D)が顧客となっている。したがって、本システム運営者が何らかのキャンペーンを医療関係者に対して行う場合、所定の本システムに参加している製薬会社から宣伝代行等を依頼された場合等は、勤務地、専門等の条件に合致した顧客である医療関係者に対して管理者端末装置7を用いてメッセージを送信することができる。管理者端末装置7を用いて本システムの管理者が所定の製薬会社の新薬の宣伝代行を全医師に対して

行い、メッセージを受け取った医療関係者がその製薬会社の本社MRを登録したときには、その製薬会社の担当MRが実際に医療関係者の所在する場所に出向くまでもなく、MR登録を行った医療関係者を顧客にすることができます。すなわち、本システムに登録している製薬会社は、本システムの運営者に対して宣伝代行を依頼することで、担当MRを医療関係者の所在する場所まで派遣すること無く、効率よく顧客を増やすことができる。

そこで、支援サーバ装置1は、実際にネットワーク3において同等の権原を有する会社端末装置6と管理者端末装置7とをログイン時のユーザ名とパスワード等で識別し、同じ機能を使って以上のような機能を実現するようにしている。以下、これ的具体的に説明する。

図20は、会社端末装置6又は管理者端末装置7が所定のユーザIDとパスワード等を入力して支援サーバ装置1にアクセスしたとき、会社端末装置6又は管理者端末装置7のモニタに表示されるトップページである。図20に示すように、このトップページには、上覧に、会社端末装置6又は管理者端末装置7を用いてアクセスした者を表示するアクセス者表示部401が表示され、このアクセス者表示部401には、アクセスした者の会社名と担当者名が表示される。例えば、管理者端末装置7からアクセスしたときには、本システムの運営者の会社名と担当者名が表示され、また、会社端末装置6からアクセスしたときには、アクセスした者の製薬会社の名と担当者名が表示される。また、アクセス者表示部401の下欄には、タグ402, 403, 404, 405, 406が設けられている。タグ402は、トップページを表示するためのものであり、タグ403は、メッセージを作成するためのメッセージを表示するためのものであり、タグ404は、顧客を検索するためのページを表示するためのものであり、タグ405は、顧客データをアップロードするページを表示するためのものであり、タグ406は、利用データのページを表示するためのものとなっている。また、タグ402～406の下欄には、メッセージの送信状況を表示する送信状況表示部407が設けられ、この送信状況表示部407には、メッセージの送信中「送信中」の文字が表示され、送信中でないとき、何も表示されず、送信エラーが発生しているとき警告メッセージが表示される。また、送信状況表示部407の下欄には、医療関係者に送信する前の下書きメッセージが保存されてい

るかどうかを表示する下書きメッセージボタン408が設けられ、この下書きメッセージボタン408には、下書きメッセージが保存されているときにはその数が表示される。更に、タグ406の上覧には、当該ページにアクセスした本社MRの登録設定をするためのページを表示するための登録設定ボタン409が設けられている。

ところで、この図20に示すトップページは、会社端末装置6又は管理者端末装置7が支援サーバ装置1に所定のユーザID及びパスワード等でアクセスしたとき、これら端末装置6, 7のモニタにデフォルトで表示されるページであり、過去の医療関係者との送受信記録を一覧表示するものとなっている。

そこで、トップページには、過去の医療関係者との送受信記録を一覧表示するための検索条件を入力するための第1の検索条件入力部411と第2の検索条件入力部412とが設けられている。第1の検索条件入力部411は、人名ではなく送受信記録に基づいた検索条件を入力するためのものであり、具体的に、会社端末装置6又は管理者端末装置7を操作している本社MRが送信したメッセージの未読新規連絡、MR端末装置5を操作する担当MRが送信したメッセージの未読新規連絡、本社MRが所定期間、例えば10日以内の受信メッセージ、MR端末装置5を操作する担当MRが所定期間、例えば10日以内の受信メッセージの4つの条件をプルダウンメニューより選択することができる。なお、最も使い勝手が良いように、「本社MRが送信したメッセージの未読新規連絡」がデフォルトとなっている。このトップページには、会社端末装置6又は管理者端末装置7を操作している本社MRがアクセスすることが頻度として最も多く、また、自分が送信したメッセージを顧客が読んだかどうかの情報が送信者にとって最も気になる情報だからである。

第2の検索条件入力部412は、顧客名検索であり、絞込表示顧客対象のチェックボックスがチェックされたときのみ機能し、顧客名の漢字若しくは仮名での条件入力し、更にこのこの条件を前方若しくは完全一致検索することができる。第1の検索条件入力部411に入力された第1の検索条件と第2の検索条件入力部412に入力された第2の検索条件とは、「and」であり、第1の検索条件と第2の検索条件を満たした顧客名がトップページに一覧表示されることになる。検索条件に後方一致が無いのは、通常、人を名字で記憶することが多いからである。なお、第1の検索条件と第2の検索

条件とは、「and」の他「or」で検索することができるようにも良い。そして、第2の検索条件入力部412の近傍には、入力された第1の検索条件と第2の検索条件を支援サーバ装置1に送信し検索を実行させるための検索ボタン413が設けられている。なお、図20は、検索条件を、第1の検索条件である「本社MRが送信したメッセージの未読新規連絡」とした場合の検索結果の一例を示している。

第2の検索条件入力部412の下欄には、検索結果を数量的に表示する件数表示部414が設けられ、更に、検索結果の詳細表示部415が設けられている。詳細表示部415には、新規であるかの欄、顧客名(医療関係者名)の欄、施設名欄、セグメント欄、連絡履歴欄、受信欄、送信欄が設けられている。新規であるかどうかの欄は、顧客である医療関係者に新規にメッセージを送信したものであるとき、「新規」と表示される。顧客名は、医療関係者の氏名が表示される。なお、既に所定の担当MRいるときには、顧客名の下側に担当MRの氏名が並記される。施設名は、顧客である医療関係者が勤務又は所属する病院名等が表示され、連絡履歴の欄は、過去にこの医療関係者との間にメッセージのやり取りがあったときに「連絡履歴」と表示される。更に、受信欄には、メッセージを送信した医療関係者から返信のメッセージがあるとき「新規連絡」と表示され、また、本社MRが送信したメッセージを送信先の医療関係者が読んだときの知らせがあるときは「記録連絡」と表示される。

以上のように、トップページでは、顧客である医療関係者へ送信したメッセージの医療関係者の反応を一覧で確認することができるようになっている。例えば、詳細表示部415の顧客名の下側に担当MRの氏名が並記されているときは、その担当MRの氏名をクリックすることによって、後述する図30のメッセージ作成ページが表示され、本社MRが担当MRに代わって返信メッセージをその顧客に対して代行配信することができる。また、顧客名をクリックしたときには、本社MRが担当のMRを介することなく直接その顧客に対して返信メッセージを送ることができる。

上述したトップページの検索結果の詳細を表示する詳細表示部415の連絡履歴の欄に表示された「連絡履歴」をクリックしたときには、図21に示すように、連絡履歴の詳細ページが表示される。図21は、図20に示したトップページの詳細表示部415の「高村与次郎」医師の連絡履歴をクリックしたときの画面である。

図21に示すように、連絡履歴ページには、その顧客に関する情報を表示する顧客表示部421が設けられている。顧客表示部421には、その顧客の氏名の他、病院名等の施設名、専門等が表示される。また、支援サーバ装置1は、所定期間、例えば6ヶ月間その顧客のメッセージに対する反応が無いとき、休眠状態と判断し、この顧客表示部421に、この顧客を顧客リストから削除することができる旨の表示をする。また、連絡履歴ページには、この顧客の利用状況を把握するための利用状況表示部422が設けられている。この利用状況表示部422には、当月、先月におけるこの医療関係者に送信したメッセージの数、送信したメッセージの内の既読数、顧客からの連絡数が表示される。

更に、連絡履歴ページには、この医療関係者との連絡履歴を一覧表示する履歴一覧表示部423が設けられている。一覧表示部423には、メッセージが送信メッセージであるか受信メッセージであるかを識別する識別欄と、メッセージを送受信した年月日と、送受信したメッセージの件名欄と、メッセージ毎に設けられた削除チェックボックス424aとが設けられている。削除チェックボックスにチェックが入れられ、削除ボタン424がクリックされたとき、メッセージは削除される。

更に、連絡履歴ページには、履歴一覧表示部423の表示順序を決定するための条件入力部425が設けられている。条件入力部425は、プルダウンメニューであり、受信順(受信未読、受信既読、送信の順)、送信順(送信顧客未読、送信顧客既読、受信の順)、年月日順(新しいものから古いものへ)等の表示順序条件を選択することができる。

図22は、図21に示す連絡履歴ページの履歴一覧表示部423の送信メッセージの件名をクリックしたときに表示される送信済みメッセージの詳細を見るための内容表示ページである。具体的に、図22は、図21の履歴一覧表示部423の上から2段目の「今度の糖尿病学会のお知らせです。」をクリックしたときの画面である。

図22に示すように、送信済みメッセージの内容ページには、そのメッセージの送信先である顧客の医療関係者に関する情報を表示する顧客表示部431が設けられている。この顧客表示部431には、その顧客の氏名の他、病院名等の施設名、専門等が表示される。この顧客表示部431の近傍には、「この顧客にメッセージ」と記載され

た第1のリンク部432、「連絡履歴へ」と記載された第2のリンク部433と記載され、第1のリンク部432は、メッセージ作成ページにリンクされ、第2のリンク部432は、図21に示した連絡履歴ページにリンクされている。

顧客表示部431の下欄には、このメッセージの基本情報が表示される基本情報表示部434が設けられている。基本情報表示部434には、このメッセージの基本情報として、送信日時と件名が表示される。更に、詳細ページには、関連情報表示部435が設けられ、関連情報表示部435には、このメッセージに関連した情報としてホームページ等のURLや添付ファイル名が記載される。更に、詳細ページには、メッセージの本文が記載されるメッセージ表示部436が設けられている。

ところで、一度顧客である医療関係者にメッセージを送信した後であっても、送信者は、送信したメッセージを取り消したい場合がある。そこで、詳細ページには、送信先の医療関係者が未読である場合に限って、この顧客の送信取消ボタン440と未読顧客全ての送信取消ボタン437とが設けられている。送信先の医療関係者が未読であるときに限って取消を可能とするのは、一度送信先の医療関係者により読まれたメッセージを取り消しても意味をなさないからである。また、他の顧客である医療関係者にメッセージを転送するための転送ボタン438と、既読者に対してメッセージを再送信するための再送信ボタン439が設けられている。

図23は、図21に示した連絡履歴ページの履歴一覧表示部423中受信メッセージの件名をクリックしたときに表示される受信連絡内容ページである。具体的に、図23は、図21の履歴一覧表示部423の最上段の「Re:今度の糖尿病学会のお知らせです。」をクリックしたときの画面である。

図23に示すように、受信連絡内容ページには、そのメッセージの送信元である顧客の医療関係者に関する情報を表示する顧客表示部441が設けられている。この顧客表示部441には、その顧客の氏名の他、病院名等の施設名、専門等が表示される。顧客表示部441の下欄には、このメッセージの基本情報が表示される基本情報表示部442が設けられている。基本情報表示部442には、このメッセージの基本情報として、受信日時と件名が表示される。更に、受信連絡内容ページには、関連情報表示部443が設けられ、関連情報表示部443には、このメッセージに関連した情

報としてホームページ等のURLや添付ファイル名が記載される。更に、受信連絡内容ページには、メッセージの本文が記載されるメッセージ表示部444が設けられている。

更に、この受信連絡内容ページには、この受信メッセージに対して返信するための返信ボタン445とこの受信メッセージを削除する削除ボタン446とが設けられるとともに、図21の連絡履歴ページに戻るためのリンク部447が設けられている。なお、リンク部447の近傍には、この顧客に関する他のメッセージが存在することを認識することができるよう、この顧客からの新規連絡数を表示するようにしても良い。

ところで、上記図20に示したトップページの下書メッセージボタン408をクリックしたときには、図24に示すように、下書メッセージ一覧ページが表示される。下書メッセージ一覧ページは、下書メッセージの一覧表示部451が設けられている。この一覧表示部451には、未送信のメッセージが一覧表示され、メッセージ毎に保存日時と件名が表示される。この一覧表示部451に表示される日時は、操作者が保存した保存一時であり、日にちだけでなく時刻まで表示され、操作者が一日の間に何通もメッセージを作成したときに混乱しないようにしている。件名をクリックしたときには、その件名のメッセージの詳細ページが表示されることになる。

また、一覧表示部451には、メッセージ毎にチェックボックス452が設けられるとともに、削除ボタン453が設けられている。チェックボックス452がチェックされた後、削除ボタン453がクリックされると、チェックボックス452にチェックされた未送信メッセージが削除されることになる。

図21に示す連絡履歴ページの顧客表示部421の顧客名、図22の送信済みメッセージの内容ページの顧客表示部431の顧客名、図23の受信連絡内容ページの顧客表示部441の顧客名等をクリックしたときには、図25に示すように、その顧客の個人情報が記載された顧客個人情報ページが表示される。図25は、顧客である「高村与次郎」をクリックしたときに表示される「高村与次郎」の顧客個人情報ページである。この顧客個人情報ページには、顧客名を漢字で表示する第1の顧客名表示部461と、第1の顧客名表示部461の氏名のふりがなを表示する第2の顧客名表示部462と、その顧客が所属する施設名を表示する施設名表示部463と、その顧客の識別デ

ータを表示するユーザID表示部464と、施設名の識別データを表示する施設ID表示部465と、その顧客の重要度を示すセグメント表示部466と、顧客の職種を示す職種表示部467と、所属部課を表示する所属部課表示部468と、その顧客の診療科目を表示する複数の専門表示部469と、その医師の担当MRを表示するMR表示部470と、メッセージの転送先のアドレスを入力するアドレス入力部471と、メモ入力をするメモ入力部472が設けられている。

ここで、MR表示部470には、本社MRが担当するとき、本社MRの氏名が表示され、担当MRが決まっているときには担当MRが表示される。また、アドレス入力部471には、顧客に対してメッセージの代行配信が行われたとき、代行配信が行われたことを担当MRに知らせるため、担当MRが所有する携帯型電話等の携帯型情報端末装置等の連絡先となる電子メールアドレスが入力される。

更に、顧客個人情報ページには、代行配信を行うことができる顧客であるかどうかを識別するためのチェックボックス473が設けられている。チェックボックス473は、チェックされているとき、その顧客に対して代行配信を禁止し、チェックされていないとき、その顧客に対して代行配信を許可する。更に、顧客個人情報ページでは、顧客の個人情報を変更するための変更内容ボタン474が設けられている。変更内容ボタン474は、クリックされることにより、顧客個人情報を更新することができる。

ところで、製薬会社の本社MRが会社端末装置6を用い又は本システムの運営者が管理者端末装置7を用いて顧客である医療関係者に対して代行配信するときには、図20に示すトップページの新規メッセージを作成するためのタグ403をクリックして図26に示す新規メッセージページにアクセスする。この新規メッセージページは、メッセージの送信先となる顧客である医療関係者を検索するための検索条件入力部481が設けられている。検索条件入力部481で行う検索は、顧客名検索であり、検索条件入力部481では、顧客名の漢字若しくは仮名での条件入力し、更にこの条件を前方若しくは完全一致検索することができる。検索条件入力部481の近傍には、入力された検索条件を支援サーバ装置1に送信し検索を実行させるための検索ボタン482が設けられている。検索ボタン482の近傍には、送信先決定ボタン483が設けられ、更に、この送信先決定ボタン483の近傍には、検索等で抽出された顧客

を全選択するための全選択ボタン484と選択された顧客の選択を解除する全選択解除ボタン485が設けられている。

新規メッセージページでは、検索条件入力部481、検索ボタン482、全選択ボタン484、全選択解除ボタン485等が設けられた操作部の下欄に、検索結果等が一覧表示される。具体的に、個人単位で登録されている医療関係者が表示される第1の一覧表示部486と、既選択の医療関係者が表示される第2の一覧表示部487と、複数の医療関係者で構成されたグループが一覧表示される第3の一覧表示部488とが設けられている。各一覧表示部486、487、488には、顧客名、施設名、重要度を示すセグメントが表示されるとともに、選択／非選択を決定するためのチェックボックス489と、抽出された顧客リストから削除するためのチェックボックス490と、チェックボックス490にチェックされた顧客を削除するための削除ボタン491とが設けられている。また、個人単位で登録された医療関係者が表示される第1の一覧表示部486の顧客名には、担当MRが決まっているとき、その担当MRの氏名が並記される。

第3の一覧表示部489には、登録されているグループ名が一覧表示される。このグループは、会社端末装置6や管理者端末装置7の操作者によって抽出された顧客集団であり、代行配信を複数回行うときに、毎回送信先を選択することを無くし、操作性の向上を図るようにしている。登録されているグループ名が一覧表示される第3の一覧表示部488に表示されるグループとしては、構成員が固定のものと随時更新されるものとがあり、第3の一覧表示部488には、一覧表示されたグループの種別として、構成員が固定のものに「(固定)」と表示され、会社単位の顧客が増える度構成員が随時更新されるものに、「(更新)」と表示される。

第3の一覧表示部488に表示された「(更新)」のグループを変更するときには、変更ボタン491がクリックされる。変更ボタン491がクリックされると、図27に示す顧客検索ページにアクセスされる。また、図20に示すトップページの顧客を検索するためのタグ404がクリックされたときも、図27に示す顧客検索ページにアクセスする。この顧客検索ページは、メッセージの送信者を選択するための送信者選択部501と、メッセージの送信先を顧客名で検索する際の検索条件を入力する顧客名条件入力部502と、顧客の属性を検索条件として入力する顧客属性条件入力部503と、顧客の担当

する担当MRの属性で検索する際の検索条件を入力するMR属性条件入力部504とが設けられている。

送信者選択部501は、メッセージの送信者を決定するためのものであり、「本社MR」を選択したときは、本社MRが、担当のMRとは関係なく直接メッセージを送信することになり、「MR経由で代行配信」を選択したときには、担当のMRも送信したメッセージを見る能够るようにメッセージを送信することになる。すなわち、上述したように、「MR経由で代行配信」を選択したときには、メッセージの送信先の医療関係者と関連づけられている担当MRに代わって本社MRが作成したメッセージが医療関係者に対して送信されることになる。ここで、担当のMRの登録内容が該担当MRの内容であるときには(上記第1のMR登録方法)、本社MRが作成したメッセージが担当MRの名義で送信されることになり、担当MRの登録内容が本社MRの内容であるときには(上記第2のMR登録方法)、本社MRが作成したメッセージが本社MRの名義で送信されることになる。

また、支援サーバ装置1は、「MR経由で代行配信」が選択されたとき、メッセージの送信先となる医療関係者と関連づけられたMRのトップページ(図19参照)の一覧表示部251に「代行配信」を表示する。

顧客名条件入力部502は、顧客である医療関係者を氏名で検索する際の条件入力欄であり、顧客名の漢字若しくは仮名での条件入力し、更にこのこの条件を前方若しくは完全一致検索することができる。

顧客条件入力部502は、検索項目として、セグメント、顧客ID、所属部課、診療科目とがある。セグメントは、会社端末装置6や管理者端末装置7の操作者が設定した顧客の属性であり、複数の中から一又は複数選択することができる。また、顧客IDは、デフォルトでは特定しないこととなっており、他に、「顧客ID付与客のみ」、「顧客ID付与客と自己申告医師」、「顧客IDなし」とがある。更に、所属部課は、顧客となる医療関係者の専門等を選択するものであり、「内科」、「消化器科」、「皮膚科」等であり一又は複数選択することができ、選択条件を「または(or)」「かつ(and)」で選択することができる。

MR属性条件入力部504は、属性を、本社MRか支店等の担当MRであるか等の

予め会社側で設定された値の中から一又は複数選択することができ、更に、担当MRの地域や支店を選択することができる。

そして、顧客検索ページには、顧客名条件入力部502、顧客属性条件入力部503、MR属性条件入力部504に入力された条件で検索実行するための検索ボタン505が設けられている。そして、検索ボタン505をクリックすると、図29の送信先登録ページへ進み、このページで登録されたグループが図28に示す新規メッセージページの第3の一覧表示部488にデータ属性が(更新)として表示される。第3の一覧表示部488には、グループ名のみしか表示されないが、このグループには、前段で行った検索処理で抽出された医療関係者が関連づけられている。第3の一覧表示部488に表示される(更新)のグループは、顧客検索ページで所定条件の元検索された顧客グループが一つのグループとなる。

また、図26の新規メッセージページの第3の一覧表示部488に表示された「固定」のグループを変更するときには、変更ボタン492がクリックされる。変更ボタン492がクリックされると、図28に示す顧客データアップロードページにアクセスされる。この顧客データアップロードページには、キーにする情報を入力するキー情報入力部511と、アップロードするファイル名を入力するファイル入力部512と、ファイル入力部512のファイル名を選択するための参照ボタン513と、選択したファイルのアップロードを実行する実行ボタン514とが設けられている。

キー情報入力部511は、顧客IDやシステム医師コードが入力される。また、ファイル入力部512は、アップロードするファイル名が入力され、ここでアップロード可能なファイルは、レコード中の各フィールドを、コンマ(,)をデリミタとして列挙したCSV(Comma

Separated Value)形式のファイルである。参照ボタン513は、管理者端末装置7や管理者端末装置7のアドレスを参照することができ、会社端末装置6や管理者端末装置7のハードディスクに保存されたファイルを指定することができる。会社端末装置6や管理者端末装置7は、キー情報入力部511にキー情報が入力され、ファイル入力部512にファイルが指定された後、実行ボタン514がクリックされると、支援サーバ装置1にネットワークを介してアップロードする。

図29は、図27の顧客検索ページで検索鉄505がクリックされたときや図28の顧客データアップロードページのアップロードボタン514がクリックされたとき表示される送信先登録ページであり、グループ登録を行うページである。支援サーバ装置1は、データベース2にアクセスして、送信されたファイルと一致する顧客を抽出し、一致した人数を会社端末装置6や管理者端末装置7に送信する。この送信先登録ページは、これを表示するページであり、該当した顧客人数が表示される。また、再設定のため、ダウンロードボタン515が設けられている。更に、アップロードしたファイルと支援サーバ装置1のデータベース2と一致した顧客のグループに付与するグループ名を入力するための名称入力部516が設けられ、更に、入力されたグループ名を登録するための登録ボタン518が設けられている。また、アップロードしたファイルと支援サーバ装置1のデータベース2と一致した顧客のグループをメッセージの代行配信の送信先とするための決定ボタン517が設けられている。決定ボタン517がクリックされると、上記図20に示す新規メッセージページの第3の一覧表示部488にデータ属性が(固定)又は(更新)となって表示される。第3の一覧表示部488には、グループ名のみしか表示されないが、このグループには、支援サーバ装置1のデータベース2に登録されている医療関係者が関連づけられている。

さて、以上のような検索によって、上記図26に示す新規メッセージページの第1乃至第3の一覧表示部486, 487, 488に検索によって抽出された医療関係者が一覧表示され、更に、操作者がチェックボックス489をクリックして送信先を決定し、更に、送信先決定ボタン483をクリックすると、実際に代行配信するメッセージを作成するためのメッセージ作成ページが表示される。

このメッセージ作成ページは、図30に示すように、メッセージの送信先が表示される送信先表示部521と、メッセージの件名や画像を入力する画像件名入力部522と、メッセージ本文を作成するためのメッセージ作成部523と、送信するメッセージを分類する分類部524と、メッセージに添付する資料添付部525と、送信先へのメッセージ送信日を指定する送信日指定部526と、送信するメッセージの有効期限を指定する有効期限指定部527とが設けられている。

送信先表示部521には、図26に示した新規メッセージページで選択した送信先と

合計人数が表示されるとともに、メッセージの作成段階において送信先を追加変更することができるよう、追加変更ボタン528が設けられている。追加変更ボタン528がクリックされたときには、例えば送信先の追加変更を行うことができる図26に示す新規メッセージページが表示される。ここで表示される送信先は、図26の新規メッセージページで選択されたものであり、また、図20のトップページの詳細表示部415の顧客名の下側に担当MRの氏名が並記されているときは、その担当MRの氏名をクリックされたときには、その担当MRに代わって担当MR経由のメッセージを送信することができる。更に、図20のトップページの詳細表示部415の顧客名をクリックしたときは、本社MRが担当のMRを介すことなく直接その顧客に対して返信メッセージを送ることができる。

画像件名入力部522は、メッセージに添付する画像データを選択することができるとともに、件名をテキスト入力することができる。選択される画像は、例えばキャンペーンのお知らせであればそのキャンペーンのキャラクタの画像である。

メッセージ作成部523には、顧客である医療関係者に対して送信するメッセージの本文を作成することができる。ここでは、他の者が用意した定型文や個人定型文を読み出すことができ、メッセージ作成者の支援を行うことができるようしている。このメッセージ作成部523では、会社端末装置6の場合、当該会社の宣伝広告等のメッセージが作成され、管理者端末装置7の場合、顧客全体に対してのシステム運営者が行うキャンペーンの宣伝広告した特定の製薬会社の宣伝メッセージ等が入力される。分類部524は、メッセージの種類を特定するためのものであり、作成したメッセージが説明文であるのか、広告文であるのか等の分類選択をすることができる。

資料添付部525は、メッセージに添付する資料を選択することができる。例えば、資料集から所定のファイルを選択し、また、リンク集から所定URLを選択し、選択したものをメッセージに添付することができる。

送信日指定部526は、メッセージの顧客への送信日時を決定し、適時にメッセージを顧客である医療関係者に送信することができる。例えば、メッセージがキャンペーンのお知らせである場合、キャンペーン開始の前日等に当該メッセージを送信することができる。具体的に、会社端末装置6や管理者端末装置7から送信されたメッセージ

は、データベース2に蓄積され、指定された送信日時に支援サーバ装置1が医療関係者のユーザ端末装置4にメッセージを送信する。

有効期限指定部527は、送信したメッセージの有効期限を指定することができ、メッセージを開封しない顧客が意味をなさなくなつてからメッセージを開封することを防止している。例えば、キャンペーン期間の終日を有効期限日とすることで、顧客がキャンペーン終了後にメッセージを閲覧することを防止することができる。

なお、有効期限が設定されたメッセージに関し、有効期限内で未開封のメッセージであれば、そのメッセージの取消しを受け付けるようにし、有効期限を過ぎ、既読のメッセージに関しては、そのメッセージの取消しを受け付けないようにしても良い。既読のメッセージや有効期限の過ぎたメッセージは、既に宛先の医療関係者によって読まれ、また、相手に伝える意味の無いメッセージであり、取り消す意味合いが無いからである。

メッセージ作成ページには、以上のような設定をした後、作成したメッセージの内容を確認する確認ボタン528と、作成したメッセージを下書き保存するための下書き保存ボタン529が設けられている。

確認ボタン528がクリックされると、次には、図31に示すメッセージ送信内容確認ページが表示される。このメッセージ送信内容確認ページは、確認したメッセージを送信する送信ボタン531と、送信するメッセージを再編集するための再編集ボタン532と、作成したメッセージを下書き保存するための下書き保存ボタン533とが設けられている。

また、このメッセージ送信内容確認ページには、メッセージの送信先を表示する送信先表示部534と、メッセージの画像と件名を表示する画像件名表示部535と、送信メッセージの送信設定を確認する送信設定確認部536と、送信するメッセージの年月日及び件名を表示する年月日件名表示部537と、メッセージに添付する資料を確認する資料表示部538と、送信するメッセージの本文を確認するメッセージ表示部539とが設けられている。

送信先表示部534は、メッセージの送信先として設定した顧客名と選択人数が表示される。画像件名表示部535は、メッセージの送信者の社名及び氏名が表示され

るとともに選択された画像が表示される。また、送信設定確認部536は、メッセージの分類と指定されたメッセージの送信日と有効期限が表示される。年月日件名表示部537は、送信するメッセージの作成年月日と件名が表示される。更に、メッセージ表示部539には、送信者が作成したメッセージの本文が表示される。メッセージ送信内容確認ページでは、操作者が表示内容の確認の後、送信ボタン531をクリックすることによって、支援サーバ装置1にネットワーク3を介して送信される。

ところで、図20のトップページのメッセージの利用データを確認するためのタグ406をクリックすると、図32に示す利用データページとなる。この利用データページは、送信先の顧客がメッセージをどの位の割合で開封しているかを見るためのページであり、アクセスした当日までの開封状況や送信したメッセージ数を表示する。

この利用データページは、メッセージの開封状況を表示する開封状況表示部545と、送信したメッセージの件数を表示する件数表示部546が設けられている。また、利用データページには、送信したメッセージの一覧が表示される一覧表示部541が設けられている。この一覧表示部541には、メッセージの送信日時、メッセージの件名、メッセージの送信数、メッセージの既読数、メッセージの既読率が表示される。また、各メッセージには、詳細データを取得するためのダウンロードボタン542が設けられ、このダウンロードボタン542をクリックしたときには、開封率の詳細が記録されたCSV形式のファイルをダウンロードすることができる。具体的に、このダウンロードする利用データは、図33に示すように、当該メッセージの開封状況等の詳細情報が記述されたものであり、システムIDと、医療関係者である顧客を識別するための顧客ID、顧客名、その顧客の重要度、担当のMR、そのMRの施設名、顧客の所属部課、顧客の専門、当該メッセージの開封日時等の開封状況等が含まれている。更に、送信したメッセージを取り消すための送信取消ボタン543と、メッセージを選択するチェックボックス544と、選択したメッセージを削除する削除ボタン545が設けられている。会社端末装置6や管理者端末装置7の操作者は、既読率等を見ることによって送信したメッセージの効果確認を行うことができる。

また、図20に示すトップページの登録設定ボタン409がクリックされたときには、トップページにアクセスした本社MRの登録設定をするための登録設定ページが表示さ

れる。この登録設定ページは、当該トップページにアクセスした本社MRのプロフィールが表示されるプロフィール表示部561が設けられている。このプロフィール表示部561には、変更不可な情報として、その本社MRのMRIDと氏名と会社名が表示される。なお、これらの情報は、上記図17に示したMR管理ページからアクセスする上記図18に示すMRの追加変更ページで変更可能である。また、プロフィール表示部561には、本社MRが営業活動を円滑に行うことができるよう、変更可能な情報として、会社電話番号と携帯電話番号と電子メールアドレスと会社住所と営業時間を入力し、また、変更できるようになっている。

ところで、この本社MRは、医療関係者が最初に特定の製薬会社と付き合いを始める際に、最初にメッセージのやり取りを行うものとなることが多い。そこで、図34に示す登録設定ページには、医療関係者が新規登録があった際にお礼等のメッセージを自動的に送信できるように設定するための自動応答設定部562が設けられている。この自動応答設定部562には、自動応答を行うか否かをチェックするチェックボックス562aと、メッセージの件名を入力するための件名入力部562bと、メッセージの本文を入力するための本文入力部562cとが設けられている。チェックボックス562aにチェックがされているときに、医療関係者が新規に承認をすると、この本社MRから自動応答設定部562で設定されたメッセージが承認をした医療関係者に送信されることになる。

また、図34に示す登録設定ページには、本社MRが医療関係者とメッセージのやり取りを行う際に添付する情報のリンク情報設定するためのリンク情報設定部563が設けられている。このリンク情報設定部563では、具体的に、医療関係者に送信するメッセージに関連したURL等を設定することができる。

また、本社MRは、本システムに参加している医療関係者が最初にアクセスする上記図7に示すWWWブラウザウインドウのスポンサーフレーム36に設けられた顧客である医療関係者が承認していないMRが表示される未登録MRのボックス42に表示される。このWWWブラウザウインドウのスポンサーフレーム36に設けられた顧客である医療関係者が承認していないMRが表示される未登録MRのボックス42は、新規顧客獲得のために有効である。その一方で、医療関係者の専門と異なる本社MRを

表示したときには、医療関係者にとって不要であり、逆に、医療関係者に対して不快感を与えることになる。そこで、図34に示す登録設定ページには、未登録MRボックス設定部564が設けられている。この未登録MRボックス設定部564では、設定を行う本社MRを未登録MRのボックス42に表示させるかどうかを設定するためのチェックボックス564aと、どのような医療関係者のスポンサーフレーム36に設けられた未登録MRのボックス42に表示させるかを決める第1の条件設定部564bと、複数条件のとき各条件を「and」、「or」とするかの第2の条件設定部564cと、PR (Public Relations) 文を入力するためのPR文入力部564dとが設けられている。第1の条件設定部564bでは、宣伝対象とする医療関係者の所属や専門を設定することで、効率よく医療関係者に対して宣伝を行うことができるようしている。

更に、登録設定ページには、機能設定部565が設けられている。機能設定部564では、顧客からのメッセージの転送先となる電子メールアドレスを設定することができ、顧客である医療関係者からのメッセージに対して迅速に対応することができるようしている。更に、機能設定部564では、送信メッセージの転送先を設定することもでき、更に、パスワードの設定変更を行うことができる。

登録設定ページでは、変更内容保存ボタン566が設けられ、この変更内容保存ボタン566をクリックすることにより、本社MRの登録設定を変更保存することができる。

また、図20のトップページの送信状況表示部407がクリックされたとき、図35に示す送信ステータスページが表示される。この送信ステータスページには、情報を更新する更新ボタン551が設けられている。また、送信ステータスページには、メッセージの送信状態を表示する送信状態表示部552が設けられている。この送信状態表示部552には、送信処理中にエラーが発生したときにはエラーの発生したメッセージの全送信を自動的にキャンセルし登録アドレスに送信エラーが発生したことを通知することが表示される。

また、送信ステータスページには、一覧表示部553が設けられ、この一覧表示部553には、通信状態表示部552に表示されたメッセージ以外のその他のメッセージの通信状況が表示される。

支援サーバ装置1は、会社端末装置6や管理者端末装置7から代行配信のメッセ

ージを受信するとデータベース2に一度保存し、指定された送信日時になると送信先に指定された顧客にメッセージを送信する。ここで表示されるエラーメッセージは、データベース2への書き込みエラーが発生したときに、送信エラーが発生したと判断し、送信ステータスページに送信エラーが発生したことを通知する。

次に、図36を用いて、会社端末装置6又は管理者端末装置7を用いて本社MR又は本システムの管理者が顧客である医療関係者にメッセージを送信するときの支援サーバ装置1の動作について説明する。

ステップS101において、支援サーバ装置1は、図20に示すトップページにアクセスする際、端末装置より入力されたユーザIDとパスワードによって、ユーザを識別するとともに、管理者端末装置7であるか会社端末装置6であるかを判断する。そして、支援サーバ装置1は、管理者端末装置7であると判断したとき、ステップS102に進み、管理者端末装置7でないと判断したとき、会社端末装置6であると判断し、ステップS108に進む。

ここで、支援サーバ装置1は、アクセスする端末装置が管理者端末装置7であるとき、管理者端末装置7からの操作信号に応じて、図20から図35に示した各種ウェブページを管理者端末装置7に送信する。そして、管理者端末装置7では、各種ウェブページをダウンロードすることによって、送信メッセージや受信メッセージの確認を行うことができ、更に、メッセージを作成し送信することができる。具体的に、管理者端末装置7は、図27に示す顧客検索ページでメッセージを送信する顧客を検索選択し、更に、送信者選択部501で「本社MR」、「MR経由で代行配信」の何れかを選択する。ここは、管理者端末装置7は、本システムを運営する端末装置であるから、ここで作成されるメッセージは、運営者が行うキャンペーンの宣伝広告や特定の製薬会社の行うキャンペーンや新薬の宣伝広告に関するものであり、個々の本社MRは直接発信した方が好ましい情報である。そこで、ここでは、送信者選択部501を「本社MR」に設定し、本社MRが担当MRを介在させること無く直接医療関係者にメッセージを送信できるようにする。

また、図2に示したように、管理者端末装置7は、顧客を本システムに登録している全医療関係者を顧客としていることから、全登録顧客の中より所定条件にあった顧客

を抽出し、メッセージの送信先を選択することができる。すなわち、本システムには、ユーザとして複数の製薬会社が参加しており、各製薬会社に顧客である医療関係者が関連づけられているが、これとは関係なく、管理者端末装置7では、本システムに登録している全医療関係者の中から送信先を選択することができる。仮に、管理者端末装置7を用いて本システムの運営者が特定の製薬会社の宣伝代行をするときには、宣伝代行を依頼した製薬会社とは関連づけられていない医療関係者に対してもメッセージを送信することができる。

管理者端末装置7で図31に示した送信内容確認ページの送信ボタン531がクリックされメッセージ等が送信されると、支援サーバ装置1は、ステップS102において、管理者端末装置7から送信されたメッセージを受信すると、送信先にメッセージを送信する際、代行配信をするかどうかの判断をする。具体的に、支援サーバ装置1は、図27に示す顧客検索ページにおける送信者選択部501が「本社MR」に設定されているかを判断する。そして、支援サーバ装置1は、図27に示す顧客検索ページにおける送信者選択部501が「本社MR」に設定されているとき、ステップS103に進み、送信者選択部501が「本社MR」に設定されていないとき、すなわち「MR経由で代行配信」に設定されていると判断し、ステップS105に進む。

送信者選択部501を「本社MR」に設定し、本システムの管理者が直接医療関係者にメッセージを送信するとき、ステップS103において、支援サーバ装置1は、管理者端末装置7から送信されたメッセージの送信エラーが発生したかどうかを判断する。具体的に、支援サーバ装置1は、MR側メッセージインターフェース300によって、データベース2にメッセージ及びこのメッセージに関連する情報が全て保存することができたかを判断する。そして、支援サーバ装置1は、送信エラーが発生しなかったとき、ステップS104に進み、送信エラーが発生したとき、ステップS107に進み、メッセージの全送信を行わないようとする。すなわち、ステップS107において、支援サーバ装置1は、指定された送信先に対してメッセージを送信しないようとする。これとともに、支援サーバ装置1は、図35に示した送信ステータスページにおいて警告表示を行うとともに、登録メールアドレスに対して警告電子メールを送信する。

支援サーバ装置1は、ステップS104において、図30に示すメッセージ作成ページ

で指定された送信日時に、指定された送信先に対して、本システムの管理者の名義でメッセージをユーザ端末装置4に送信する。

以上のように、本システムに登録された特定の製薬会社からの依頼を受けて管理者端末装置7で新薬の宣伝等の代行配信を行ったときは、依頼を行った製薬会社に関連づけられた顧客以外の顧客に対しても新薬の宣伝を行うことができる。管理者端末装置7から代行配信されたメッセージは、上記図10に示すように医療関係者が管理するユーザ端末装置4のモニタに表示される。ここで、図10に示す受信連絡内容ページのメッセージ表示部125の一部には、宣伝主の製薬会社の本社MRと関連づける承認ボタン125aが設けられる。そして、この承認ボタン125aがユーザである医療関係者によってクリックされることによってメッセージを受信した医療関係者が、ユーザ端末装置4を用いてメッセージの送信を依頼した製薬会社を承認したことになり、ユーザ端末装置4は、本社MRの承認信号を支援サーバ装置1に送信する。承認信号を顧客側メッセージインターフェースで受信した支援サーバ装置1は、承認信号を送信した医療関係者と宣伝主の製薬会社の本社MRとを関連づけ、選択登録テーブル314を生成することになり、以後、その製薬会社の顧客となる。したがって、広告主の製薬会社は、実際にMRを医療関係者の場所まで行かせること無く、宣伝を行い、本システム上での顧客を増やすことができる。

送信者選択部501を「本社MR」に設定し、本システムの管理者が直接医療関係者にメッセージを送信するときのメッセージは、送信途中にエラーが発生すると、全送信を中止、指定された送信先の何れにもメッセージが送信されないようにする。したがって、送信者がどの顧客までメッセージが送信されたか不明となることもなく、医療関係者に同じメッセージを複数送信してしまうことを防止することができる。

なお、管理者端末装置7を用いる場合であっても、「MR経由で代行配信」を選択する場合はあり、この場合は、下記のように、会社端末装置6を用いて代行配信を行う場合と同じような処理が行われることになる。

以上の例では、管理者端末装置7を用いてメッセージを本社MRの地位にある本システムの管理者が管理者端末装置7を用いてメッセージを送信する場合を説明したが、次に、本システムに登録している各製薬会社の本社MRが会社端末装置6よりメ

ツセージを送信する場合を説明する。ステップS101において、支援サーバ装置1は、端末装置より入力されたユーザIDとパスワードによって、会社端末装置6を特定すると、ステップS108に進み、ステップS102～ステップS107の処理を行う。すなわち、ステップS102では、本社MRが図27に示す顧客検索ページでメッセージを送信する顧客を検索選択し、更に、送信者選択部501で「本社MR」、「MR経由で代行配信」の何れかを選択する。ここで、会社端末装置6を操作する本社MRは、営業成績の思わしくない担当MRの名義で営業活動をサポートするとき等に、「MR経由で代行配信」を選択し、医療関係者と直接関連づけられている担当MRに直接関係の無いメッセージを送信するとき等本社MRの名義でメッセージを配信した方が効率の良い場合に、「本社MR」を選択する。そして、図30に示すメッセージ作成ページにおいて、所定のメッセージを作成する。そして、会社端末装置6で図31に示した送信内容確認ページの送信ボタン531がクリックされると、会社端末装置6は、メッセージ等の各種データを支援サーバ装置1に送信し、支援サーバ装置1は、ステップS102において、管理者端末装置7から送信されたメッセージを受信すると、図27に示す顧客検索ページにおける送信者選択部501が「本社MR」に設定されているかを判断する。そして、支援サーバ装置1は、図27に示す顧客検索ページにおける送信者選択部501が「本社MR」に設定されているとき、ステップS103に進み、送信者選択部501が「本社MR」に設定されていないとき、すなわち「MR経由で代行配信」に設定されていると判断し、ステップS105に進む。

送信者選択部501を「本社MR」に設定し、本社MRが直接医療関係者にメッセージを送信するとき、ステップS103において、支援サーバ装置1は、上述のように、管理者端末装置7から送信されたメッセージの送信エラーが発生したかどうかを判断し、エラーが発生しなかったとき、ステップS104に進み、エラーが発生したとき、ステップS107に進む。支援サーバ装置1は、ステップS104において、図30に示すメッセージ作成ページで指定された送信日時に、指定された送信先に対して、本社MRの名義でメッセージをユーザ端末装置4に送信する。

また、支援サーバ装置1は、ステップS102において、「MR経由で代行配信」に設定されていると判断したとき、次いで、ステップS105において、ステップS103と同様

に、会社端末装置6から送信されたメッセージの送信エラーが発生したかどうかを判断する。そして、支援サーバ装置1は、送信エラーが発生したとき、ステップS107に進み上述と同様な処理を行う。また、ステップS106において、支援サーバ装置1は、図30に示すメッセージ作成ページで指定された送信日時に、指定された送信先に対して、メッセージの送信先の医療関係者と関連づけられている担当MRに代わって本社MRが作成したメッセージが医療関係者に対して送信する。

ここで、担当のMRの登録内容が該担当MRの内容であるときには(上記第1のMR登録方法)、本社MRが作成したメッセージが担当MRの名義で送信されることになる。この場合、例えば、本社MRは、営業成績の思わしくない担当MRのサポートを行うことができる。

また、担当MRの登録内容が本社MRの内容であるときには(上記第2のMR登録方法)、本社MRが作成したメッセージが本社MRの名義で送信されることになる。例えば、顧客である医療関係者に対して、本社MRが代行配信の機能を用いて、医療情報等のメッセージを送信したとき、その医療関係者を担当する担当MRは、自分のMR端末装置5を用いて図19に示すトップページにアクセスし、本社MRと顧客である医療関係者とのメッセージのやり取りを見て、実際に医療関係者に面会した際のコミュニケーションの参考資料に用いることができる。

また、支援サーバ装置1は、「MR経由で代行配信」が選択されたとき、メッセージの送信先となる医療関係者と関連づけられたMRのトップページ(図19参照)の一覧表示部251に「代行配信」を表示し、担当MRに代行配信が行われたことを知らせる。

なお、以上説明した支援システムを用いる医薬品等の流通の分野では、MRの他御会社に所属する(Medical Sales,Marketing Specialist)が存在する。したがって、個々で説明したシステムは、MSと医療関係者との間に用いるようにしても良い。また、本発明は、医療品の流通分野に限定されるものではなく、その他の流通システムにおいて、営業関係者と顧客との間に支援サーバ装置1を用いることもできる。

産業上の利用可能性

[0007] 本発明によれば、サービス提供者が代行して全顧客の中から所定条件に応じた顧客に対してメッセージを送信し、そのメッセージを受信した顧客が所定の営業担当者

を承認することで、営業担当者が実際に顧客の居場所まで足を運ぶこと無く、顧客を増やすことができる。また、メッセージの種類に応じて、送信者の名義を代えることができ、効率よくメッセージを顧客に対して送信することができる。

請求の範囲

[1] 1. 顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルと、上記顧客テーブルと上記営業担当者テーブルと関連づける選択登録テーブルとを格納する複数の会社データベースと、
顧客からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、
上記営業担当者から顧客へ送信するメッセージ及び顧客から営業担当者に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、
上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供する顧客側メッセージインターフェースと、
上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者による上記顧客宛のメッセージの作成を支援する営業担当者側メッセージインターフェースとを備え、
上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、全会社データベースの営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、
残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、その会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、
上記顧客側メッセージインターフェースは、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた全顧客テーブルの顧客に、上記残りの会社の中の特定の会社に関するメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供し、顧客から承諾信号を受信すると、上記選択登録部に、上記特定の会社の一の営業担当者テーブルと承諾信号の送信元の顧客とを関連づける選択登録テーブルを生成させるマーケティング支援装置。

[2] 2. 更に、上記一の営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルを検索する検索手段を備え、

上記残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、各会社の管理者に帰属する営業担当者テーブルであり、

上記顧客側メッセージインターフェースは、上記少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられた全ての顧客テーブルより検索手段によって所定の検索条件に応じて抽出された顧客に対して、メッセージを、上記メッセージデータベースより読み出して、上記管理者の名義で又は各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者の名義で代行して、ネットワーク経由で提供する請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

[3] 3. 上記管理者名義又は上記他の営業担当者名義で上記顧客に送信するメッセージは、上記顧客からのメッセージに対する返信メッセージを含む請求の範囲第2項記載のマーケティング支援装置。

[4] 4. 上記営業担当者側メッセージインターフェースは、上記顧客を直接担当する他の営業担当者が、上記自分の送受信メッセージと上記管理者の送信メッセージとを営業担当者端末で区別できるように表示する請求の範囲第3項記載のマーケティング支援装置。

[5] 5. 上記営業担当者側メッセージインターフェースは、上記顧客に対して管理者名義で提供したメッセージを、このメッセージの宛先の顧客に関連づけられた他の営業担当者の端末で閲覧できるようにする請求の範囲第4項記載のマーケティング支援装置。

[6] 6. 上記営業担当者側メッセージインターフェースは、上記管理者の名義で又は各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者の名義で送信したメッセージに対する顧客からの返信メッセージをこのメッセージの宛先の顧客に関連づけられた他の営業担当者の端末で閲覧できるようにする請求の範囲第5項記載のマーケティング支援装置。

[7] 7. 上記営業担当者側メッセージインターフェースは、上記各会社の管理者に帰属する営業担当者の端末で会社データベースの全営業担当者の上記顧客とのメッセージの送受信履歴を閲覧できるようにする請求の範囲第2項記載のマーケティング支援

装置。

- [8] 8. 上記営業担当者側メッセージインタフェースは、顧客毎の利用データを、営業担当者端末にネットワーク経由で提供する請求の範囲第2項記載のマーケティング支援装置。
- [9] 9. 上記会社データベースは、更に、上記少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられる全ての顧客テーブルの中の複数をグループ化する請求の範囲第2項記載のマーケティング支援装置。
- [10] 10. 上記検索手段は、未読の各会社の管理者名義又は他の営業担当者名義のメッセージを抽出する未読メッセージ抽出手段と、所定期間内に各会社の管理者宛又は他の営業担当者宛のメッセージを受信した顧客を抽出する応答顧客抽出手段とを有する絞込手段と、
検索条件として入力された顧客名の全部又は一部を元に該当する顧客を抽出する顧客名抽出手段とを有し、
上記検索手段は、上記絞込手段及び／又は顧客名抽出手段によって所定の顧客を抽出する請求の範囲第2項記載のマーケティング支援装置。
- [11] 11. 上記営業担当者側メッセージインタフェースは、同時に全ての顧客宛のメッセージを顧客に送信することができないとき、全てのメッセージの未送信処理を行う請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。
- [12] 12. 上記営業担当者側メッセージインタフェースは、上記各営業担当者の営業担当者テーブルと上記選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルの顧客に対するメッセージの作成及びこの顧客から送信されたメッセージに対する返信メッセージの作成を支援する請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。
- [13] 13. 上記顧客側メッセージインタフェースは、上記サービス提供者のデータベース以外の残りの会社データベースの全顧客テーブルと関連づけられた営業担当者テーブルの営業担当者であって、上記顧客が承認していない営業担当者が顧客端末に表示されるようにする請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。
- [14] 14. 上記少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられる全ての顧客テーブルは、他の営業担当者テーブルに新たな顧客テーブルが関連づけられる度に追加さ

れる請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

[15] 15. 顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに登録し顧客データベースに格納するステップと、

所属する複数の営業担当者を管理するデータを受け付け会社テーブルに登録するとともに、この会社に所属する営業担当者の個人データを受け付け営業担当者テーブルに登録し、会社データベースに格納するステップと、

顧客からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成し、上記会社データベースに格納するステップと、

上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供するステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者による上記顧客宛のメッセージの作成を支援するステップとを有し、

上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、全会社データベースの営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、

残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、その会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、

更に、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた全顧客テーブルの顧客に、上記残りの会社の中の特定の会社に関するメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供するステップと、

上記特定の会社の一の営業担当者テーブルの営業担当者を承認する顧客から承諾信号を受信するステップと、

上記特定の会社の一の営業担当者テーブルと承諾信号の送信元の顧客とを関連

づける選択登録テーブルを生成するステップとを有するマーケティング支援方法。

[16] 16. 上記残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、各会社の管理者に帰属する営業担当者テーブルであり、
更に、上記少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられた全ての顧客テーブルより所定の検索条件に応じて抽出された顧客に対して、メッセージを、上記管理者の名義で又は各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者の名義で代行して、上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で提供するステップを有する請求の範囲第15項記載のマーケティング支援方法。

[17] 17. 上記管理者名義又は上記他の営業担当者名義で上記顧客に送信するメッセージは、上記顧客からのメッセージに対する返信メッセージを含む請求の範囲第16項記載のマーケティング支援方法。

[18] 18. 更に、上記顧客を直接担当する他の営業担当者が、上記自分の送受信メッセージと上記管理者の送信メッセージとを営業担当者端末で区別できるように表示する請求の範囲第17項記載のマーケティング支援方法。

[19] 19. 上記顧客に対して管理者名義で提供したメッセージを、このメッセージの宛先の顧客に関連づけられた他の営業担当者の端末で閲覧できるようにする請求の範囲第18項記載のマーケティング支援方法。

[20] 20. 上記管理者の名義で又は各顧客テーブルに関連づけられた他の営業担当者テーブルの営業担当者の名義で送信したメッセージに対する顧客からの返信メッセージをこのメッセージの宛先の顧客に関連づけられた他の営業担当者の端末で閲覧できるようにする請求の範囲第19項記載のマーケティング支援方法。

[21] 21. 上記各会社の管理者に帰属する営業担当者端末で会社データベースの全営業担当者の上記顧客とのメッセージの送受信履歴を閲覧できるようにする請求の範囲第16項記載のマーケティング支援方法。

[22] 22. 上記営業担当者側メッセージインターフェースは、顧客毎の利用データを、営業担当者端末にネットワーク経由で提供するステップを有する請求の範囲第16項記載のマーケティング支援方法。

[23] 23. 更に、上記少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられる全ての顧客テーブルの中の複数をグループ化するステップを有する請求の範囲第16項記載のマーケティング支援方法。

[24] 24. 上記検索は、未読の各会社の管理者名義又は他の営業担当者名義のメッセージを抽出する未読メッセージ抽出ステップと、所定期間内に各会社の管理者宛又は他の営業担当者宛のメッセージを受信した顧客を抽出する応答顧客抽出ステップとを有する絞込ステップと、
検索条件として入力された顧客名の全部又は一部を元に該当する顧客を抽出する顧客名抽出ステップとを有し、
上記絞込ステップ及び／又は顧客名抽出ステップによって所定の顧客を抽出する請求の範囲第16項記載のマーケティング支援方法。

[25] 25. 同時に全ての顧客宛のメッセージを顧客に送信することができないとき、全てのメッセージの未送信処理を行うステップを有する請求の範囲第15項記載のマーケティング支援方法。

[26] 26. 上記各営業担当者の営業担当者テーブルと上記選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルの顧客に対するメッセージの作成及びこの顧客から送信されたメッセージに対する返信メッセージの作成を支援する請求の範囲第15項記載のマーケティング支援方法。

[27] 27. 更に、上記サービス提供者のデータベース以外の残りの会社データベースの全顧客テーブルと関連づけられた営業担当者テーブルの営業担当者であって、上記顧客が承認していない営業担当者が顧客端末に表示されるようにするステップを有する請求の範囲第15項記載のマーケティング支援方法。

[28] 28. 更に、上記少なくとも一の営業担当者テーブルに関連づけられる全ての顧客テーブルを、他の営業担当者テーブルに新たな顧客テーブルが関連づけられる度に追加するステップを有する請求の範囲第15項記載のマーケティング支援方法。

[29] 29. 顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルと、上記顧客テーブルと上記営業担当

者テーブルと関連づける選択登録テーブルとを格納する複数の会社データベースと、

顧客からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、

上記営業担当者から顧客へ送信するメッセージ及び顧客から営業担当者に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、

上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供する顧客側メッセージインターフェースと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者による上記顧客宛のメッセージの作成を支援する営業担当者側メッセージインターフェースとを備えたマーケティング支援装置のデータ処理を行うコンピュータプログラムが記録された記録媒体であって、

上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、全会社データベースの営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、

残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、その会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、

上記コンピュータプログラムは、上記顧客側メッセージインターフェースが上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた全顧客テーブルの顧客に、上記残りの会社の中の特定の会社に関するメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供するステップと、

顧客から承諾信号を受信したとき、上記選択登録部に、上記特定の会社の一の営業担当者テーブルと承諾信号の送信元の顧客とを関連づける選択登録テーブルを生成させるステップとを有する記録媒体。

[30] 30. 顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、

所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルと、上記顧客テーブルと上記営業担当者テーブルと関連づける選択登録テーブルとを格納する複数の会社データベースと、

顧客からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、

上記営業担当者から顧客へ送信するメッセージ及び顧客から営業担当者に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、

上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供する顧客側メッセージインターフェースと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者による上記顧客宛のメッセージの作成を支援する営業担当者側メッセージインターフェースとを備えたマーケティング支援装置のデータ処理を行うコンピュータプログラムであって、

上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、全会社データベースの営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、

残りの会社データベースの営業担当者テーブルの少なくとも一は、その会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた全顧客テーブルと関連づけられており、

上記コンピュータプログラムは、上記顧客側メッセージインターフェースが上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた全顧客テーブルの顧客に、上記残りの会社の中の特定の会社に関するメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワーク経由で上記顧客に提供するステップと、

顧客から承諾信号を受信したとき、上記選択登録部に、上記特定の会社の一の営業担当者テーブルと承諾信号の送信元の顧客とを関連づける選択登録テーブルを生成させるステップとを有するコンピュータプログラム。

[図1]

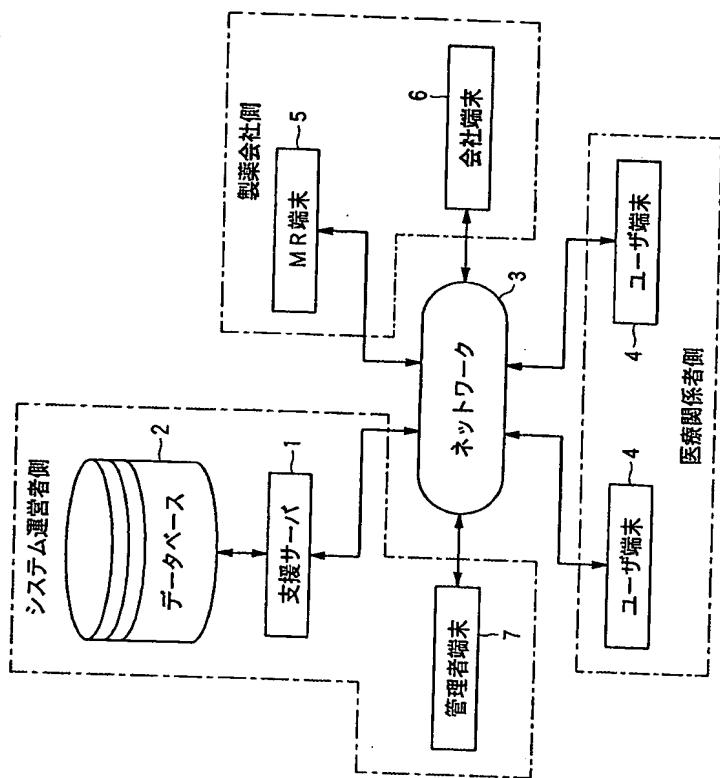


FIG. 1

[図2]

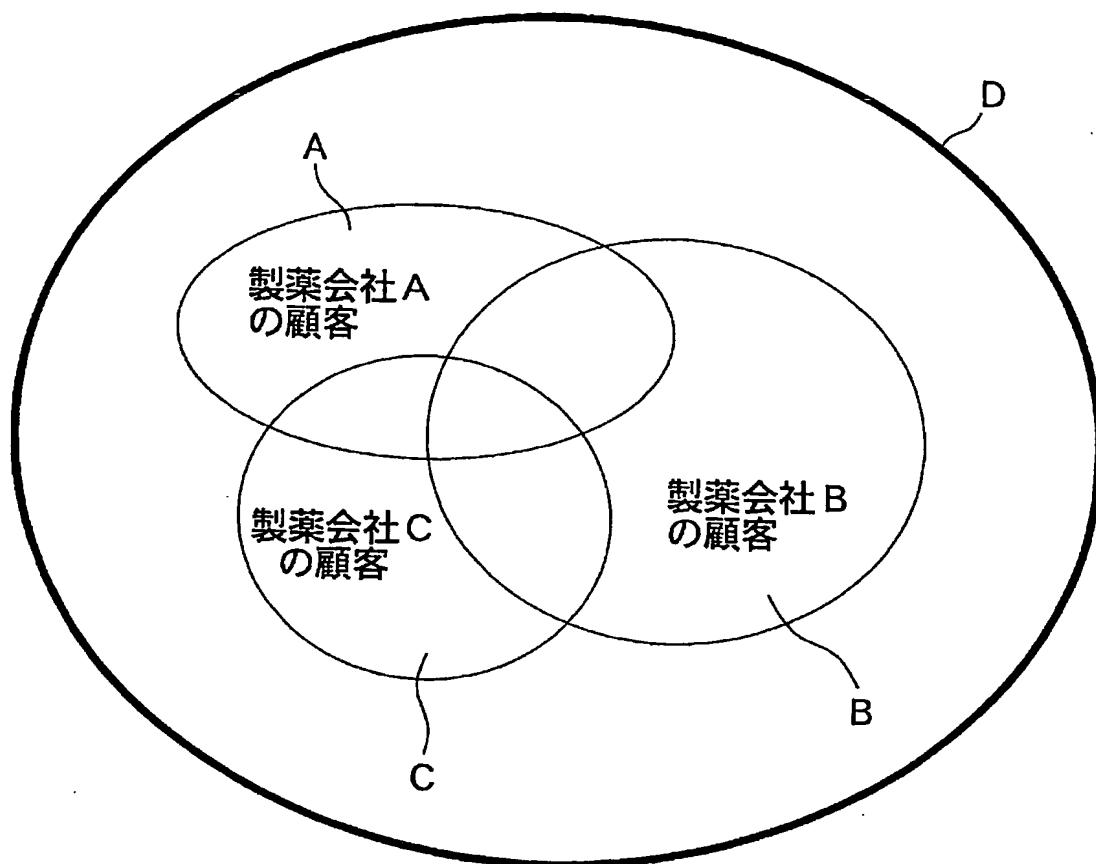


FIG. 2

[図3]

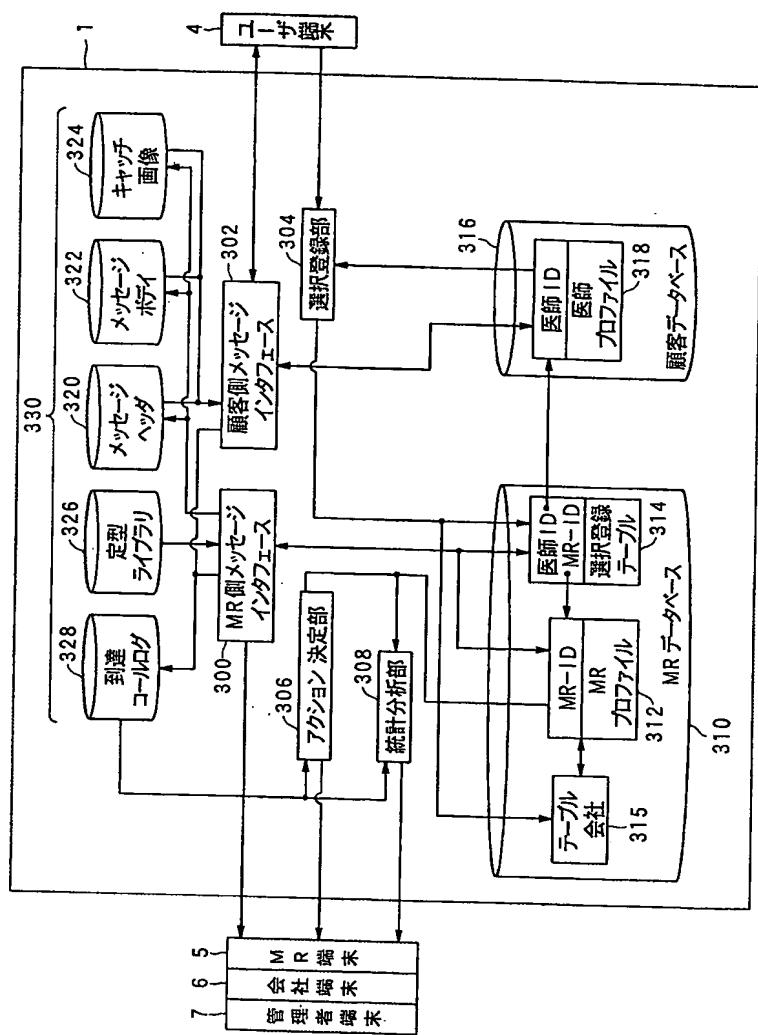


FIG. 3

[図4]

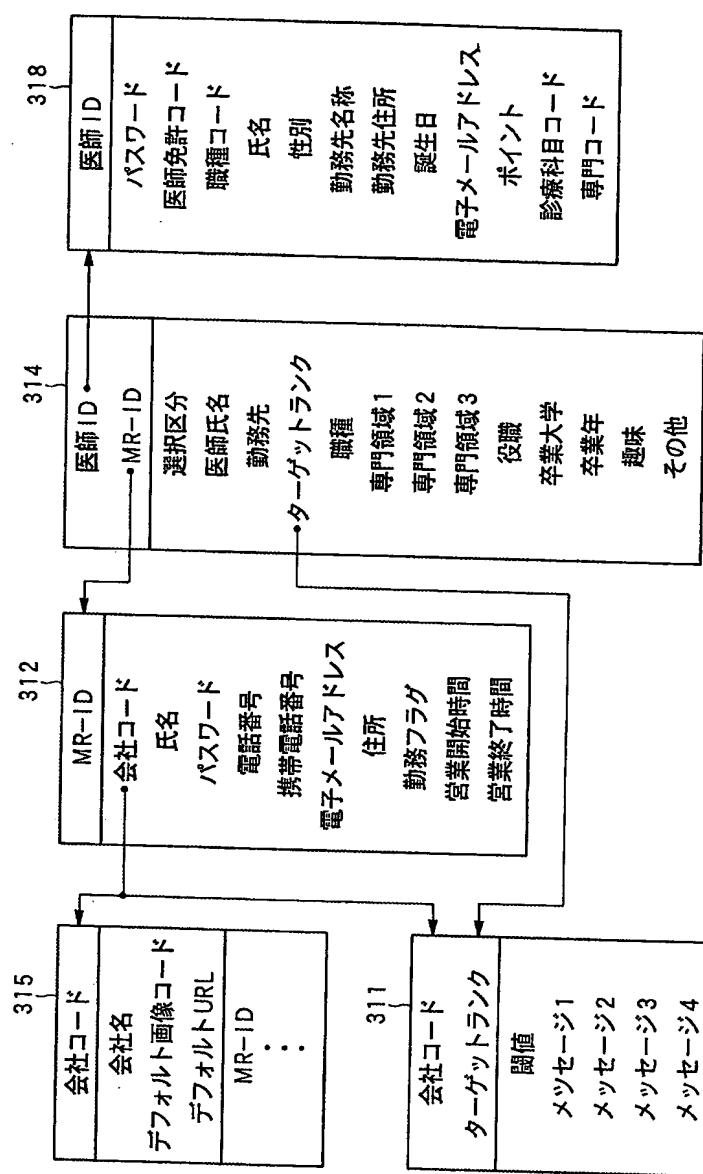


FIG. 4

[図5]

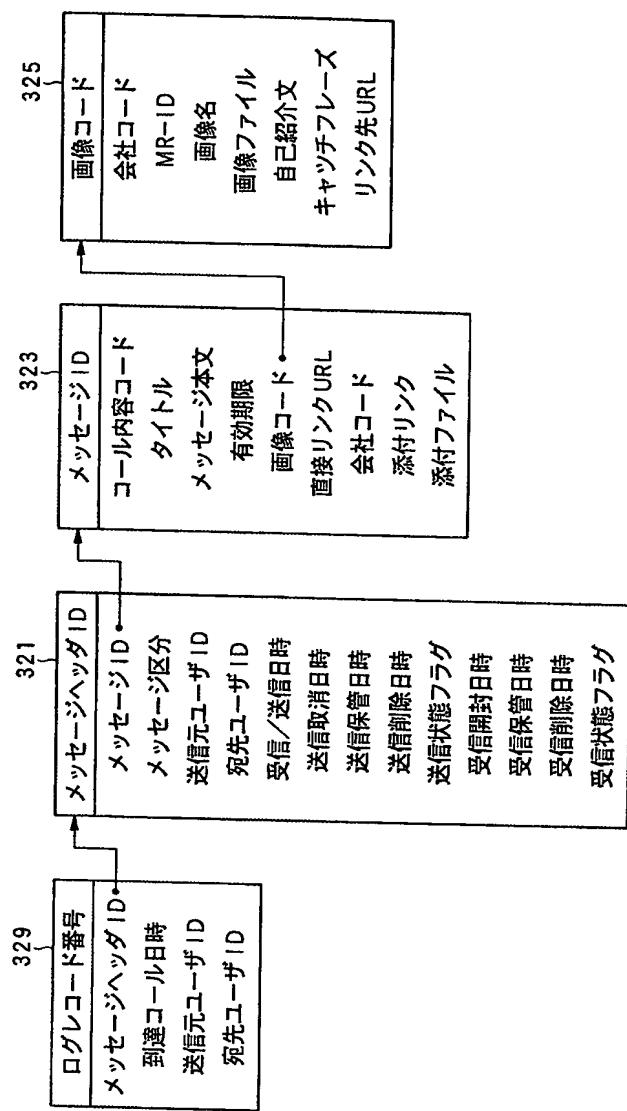


FIG. 5

[図6]

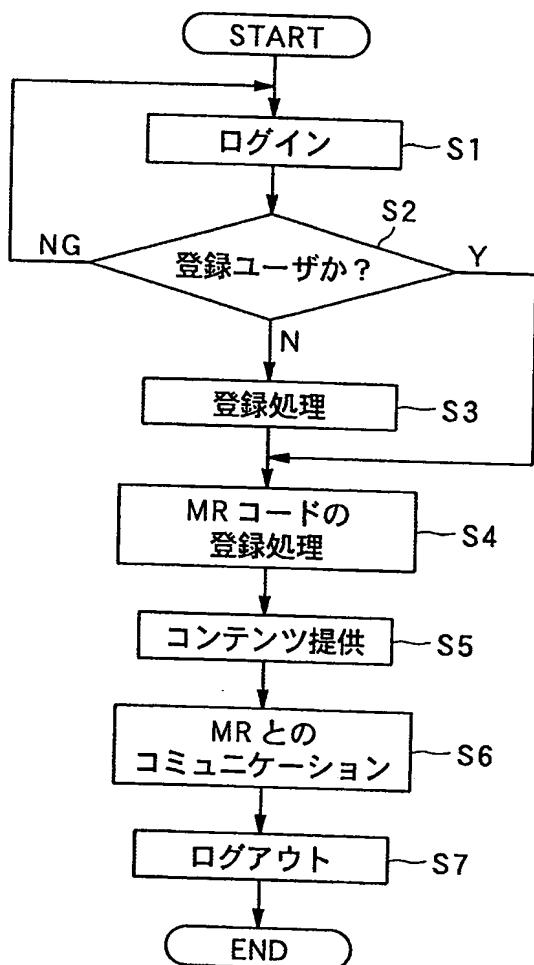


FIG. 6

[図7]

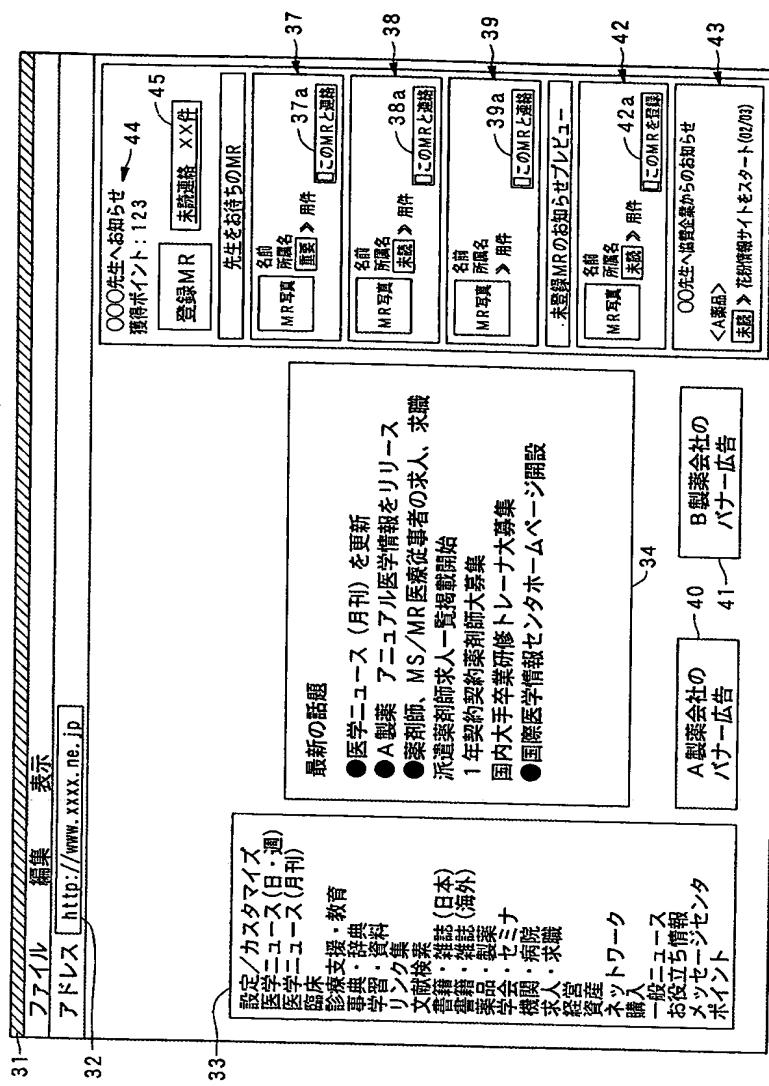


FIG. 7

[図8]

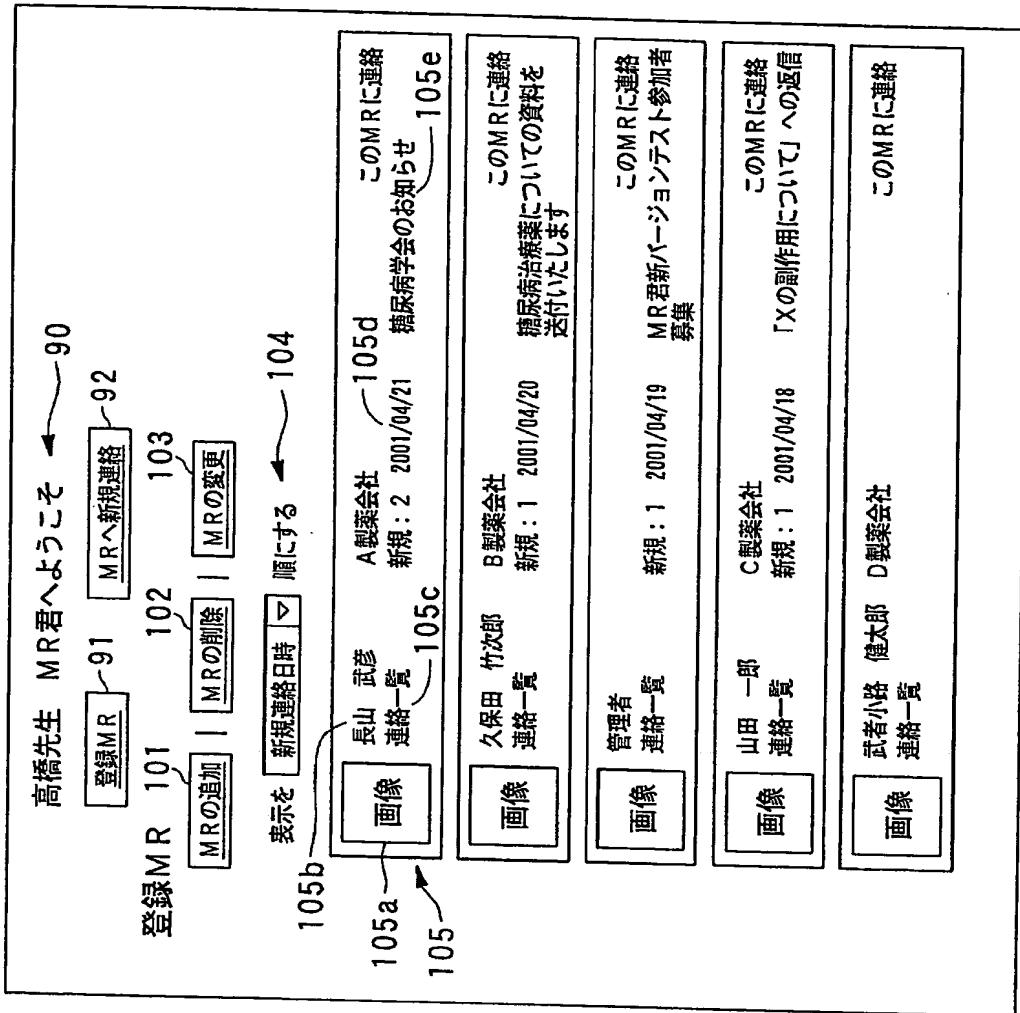


FIG. 8

[図9]

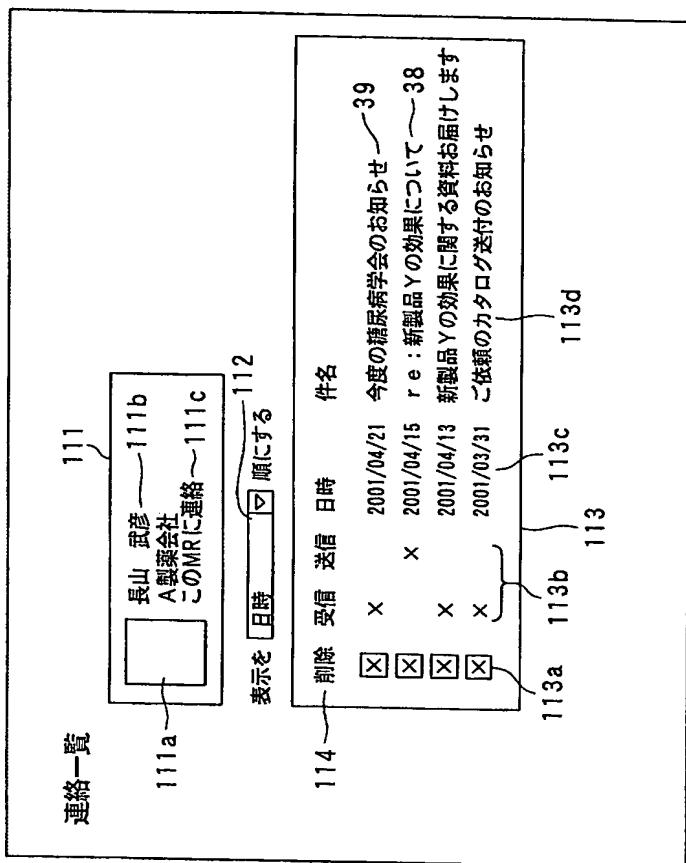


FIG. 9

[図10]

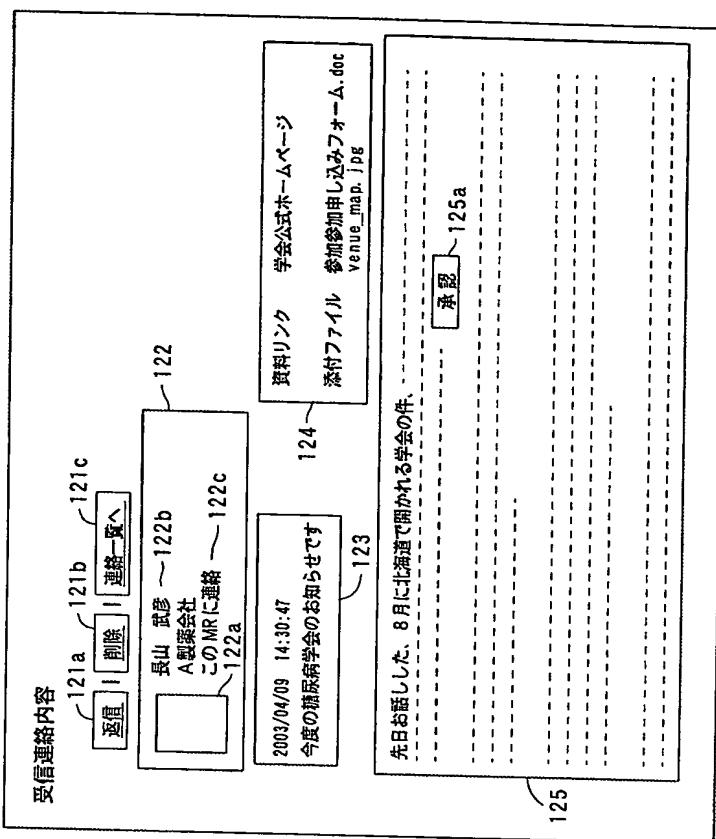


FIG.10

[図11]

MRへ新規連絡 131

表示を 順にする

132

MR氏名	会社名
<input checked="" type="checkbox"/> 武者小路 健太郎	A (株)
<input checked="" type="checkbox"/> 辰川 昌彦	B 株式会社
<input checked="" type="checkbox"/> 久保田 竹次郎	C (株)
<input checked="" type="checkbox"/> 山田 一郎	D 株式会社
<input checked="" type="checkbox"/> 長山 武彦	E (株)

132a 132

FIG.11

[図12]

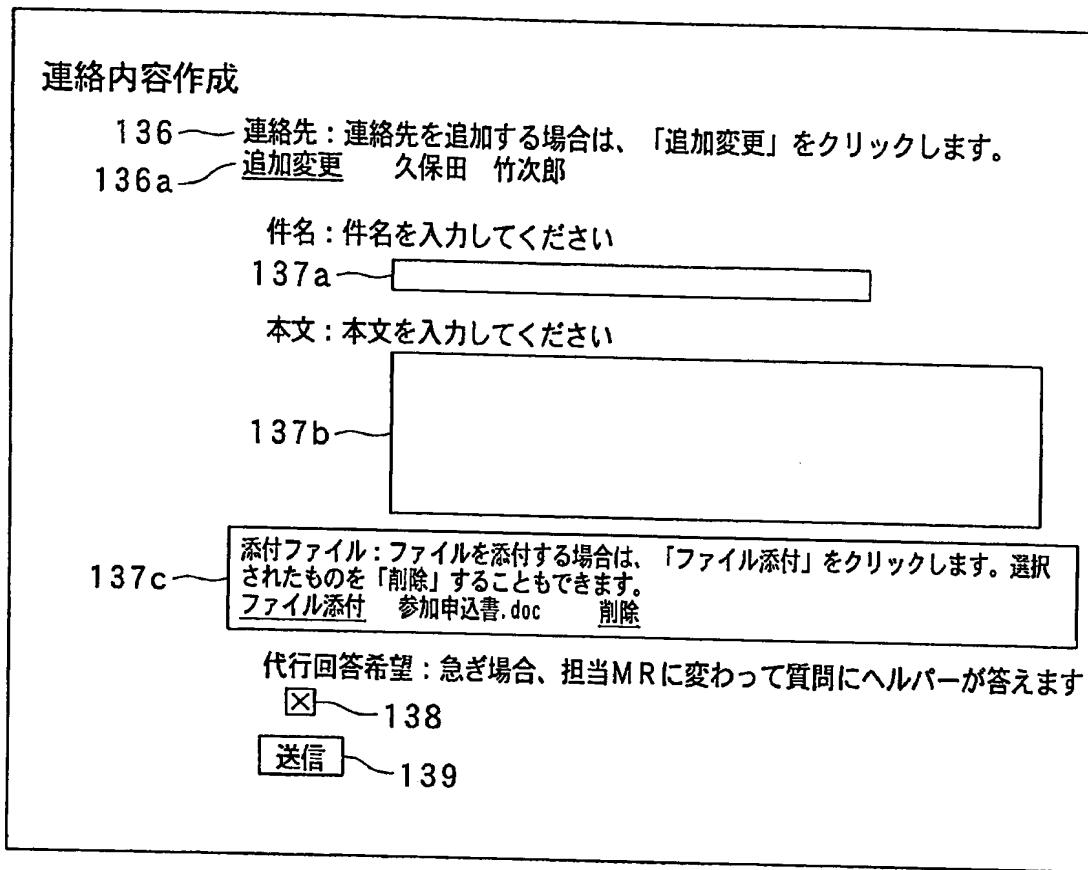


FIG.12

[図13]

MR個人情報 143 144

変更内容保存 | 取消し

141 141 →

画像	氏名 長山 武信
	会社名 A製薬会社
電話番号 会社	03-5555-5555
携帯	090-4444-4444
FAX	03-5555-6666
電子メール	nagayama@nov.co.jp
会社住所	〒100-9999 東京都千代田区○○○町1-1-1

メモ 病院の近くに住んでいる

142

FIG.13

[図14]

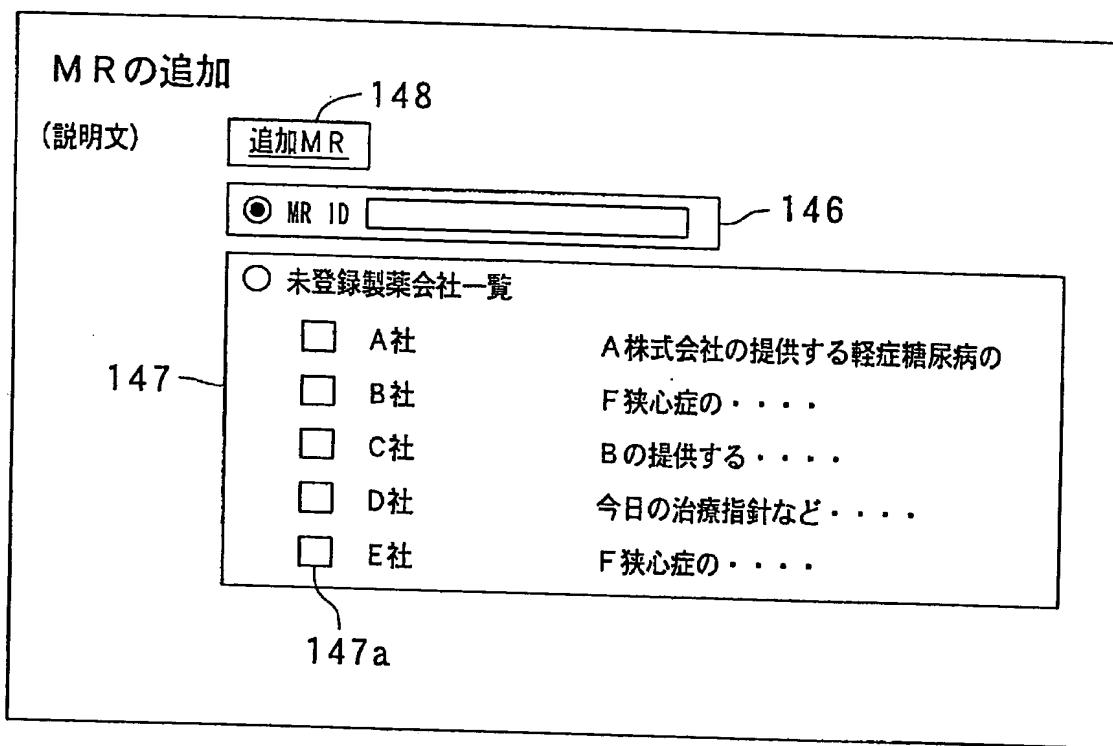


FIG. 14

[図15]

MR の削除

151
表示を 会社名 □ 順にする

削除 154

MR 氏名	会社名
<input checked="" type="checkbox"/> 武者小路 健太郎	A (株)
<input checked="" type="checkbox"/> 辰川 昌彦	B 株式会社
<input checked="" type="checkbox"/> 久保田 竹次郎	C (株)
<input checked="" type="checkbox"/> 山田 一郎	D 株式会社
<input checked="" type="checkbox"/> 長山 武彦	E (株)

153
152

FIG. 15

[図16]

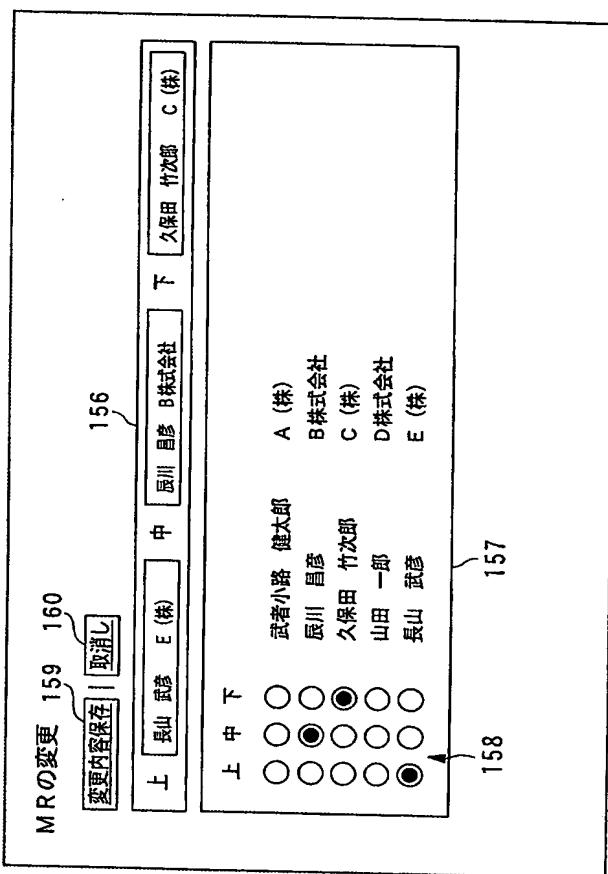


FIG. 16

[図17]

MR管理	支店・営業所・属性管理	アクション管理	サブマスター管理	キャッシュ管理	リンク管理	リソース管理	コード内容管理
MRの一覧	225	226	227	228	229	230	231
MRを追加する	221	222	223	224	225	226	232
選択	MRのID	担当MR氏名	支店	営業所	属性1	属性2	マスター権限
□	SMD00000M3	中島 崇全	東京	新宿	一般	-	1990
□	SMD0000111	品川太郎	東京	新宿	癌	-	2001
□	SMD00001A1	太郎	本社	プロジェクト	-	-	ウェブ
□	SMD00002C1	森川 秀樹	東京	目黒	一般	-	1973
...
...

FIG. 17

[図18]

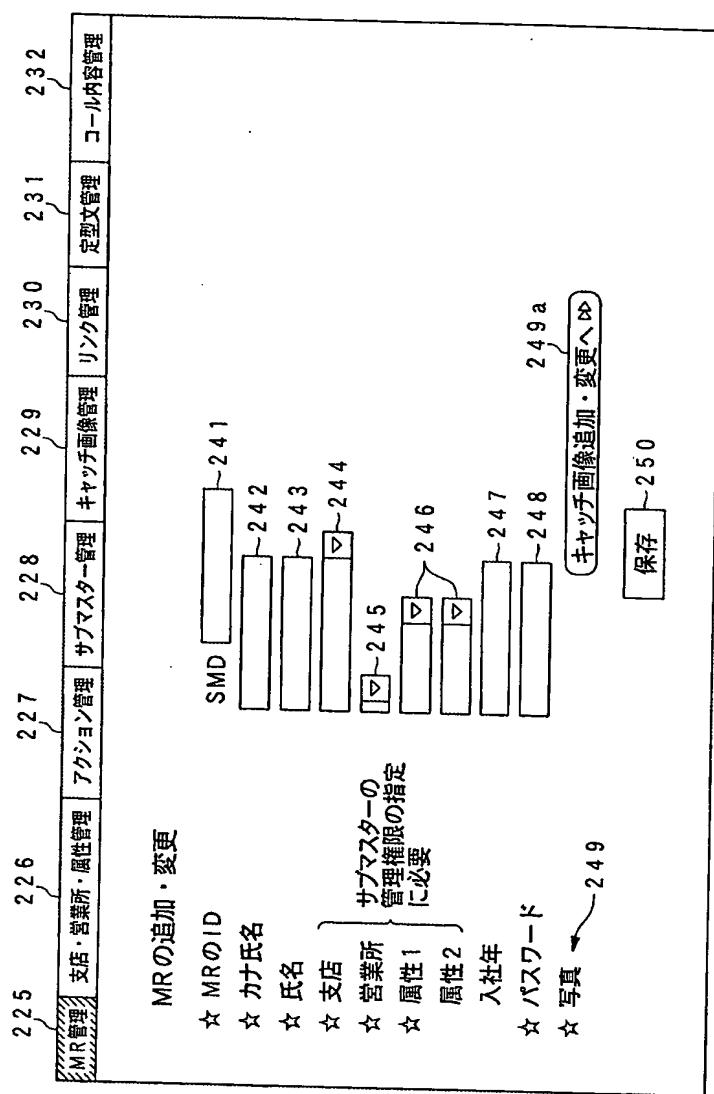
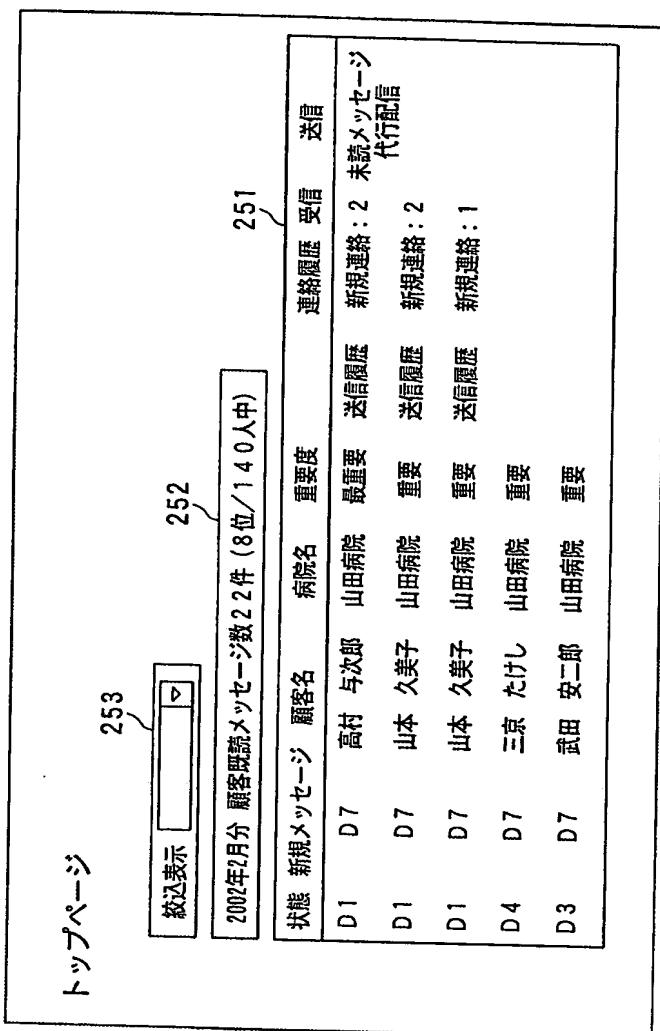


FIG. 18

[図19]



2002年2月分 顧客既読メッセージ数22件 (8位/140人中)

状態	新規メッセージ	顧客名	病院名	重要度	送信履歴	新規連絡: 2	未読メッセージ 代行配信
D1	D7	高村 与次郎	山田病院	最重要	送信履歴		
D1	D7	山本 久美子	山田病院	重要	送信履歴		
D1	D7	山本 久美子	山田病院	重要	送信履歴	新規連絡: 2	
D4	D7	三京 たけし	山田病院	重要	送信履歴	新規連絡: 1	
D3	D7	武田 安二郎	山田病院	重要			

FIG. 19

[図20]

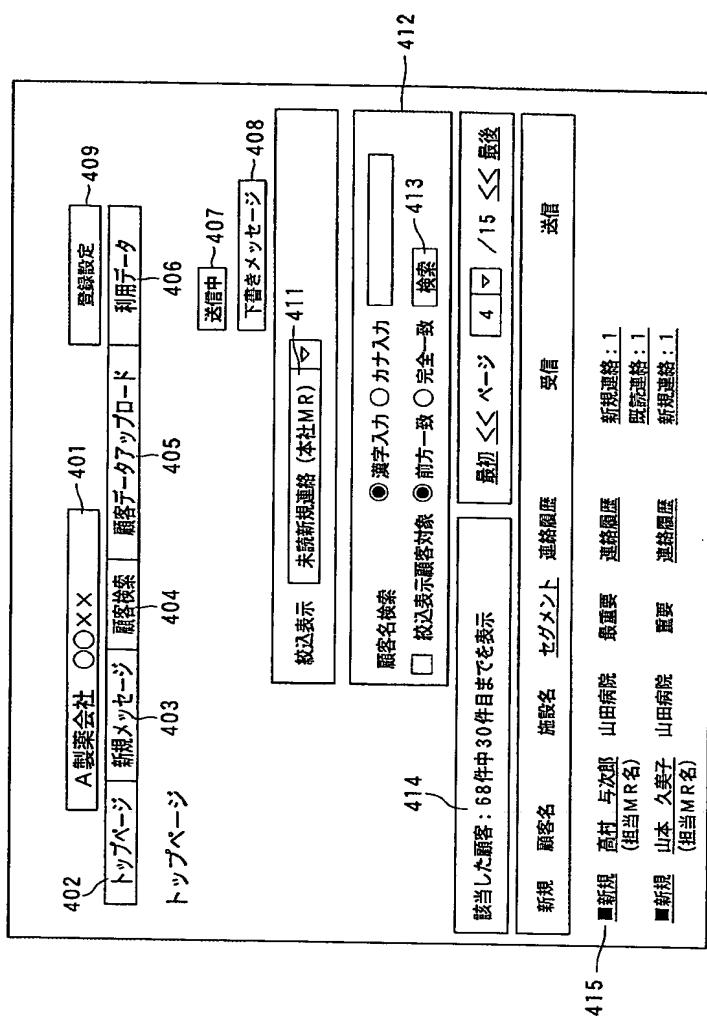


FIG. 20

[図21]

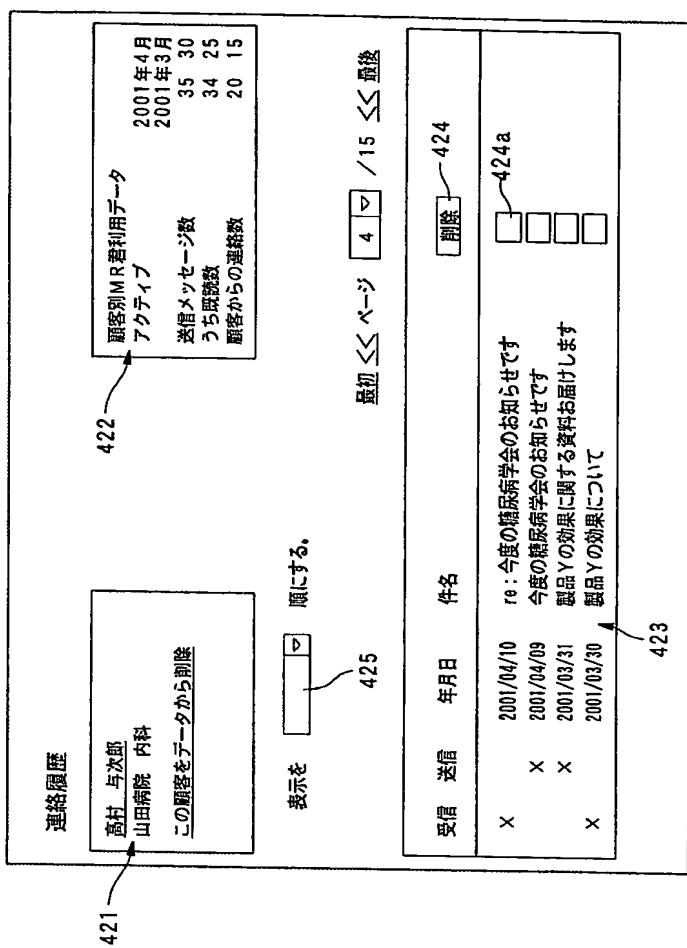


FIG.21

[図22]

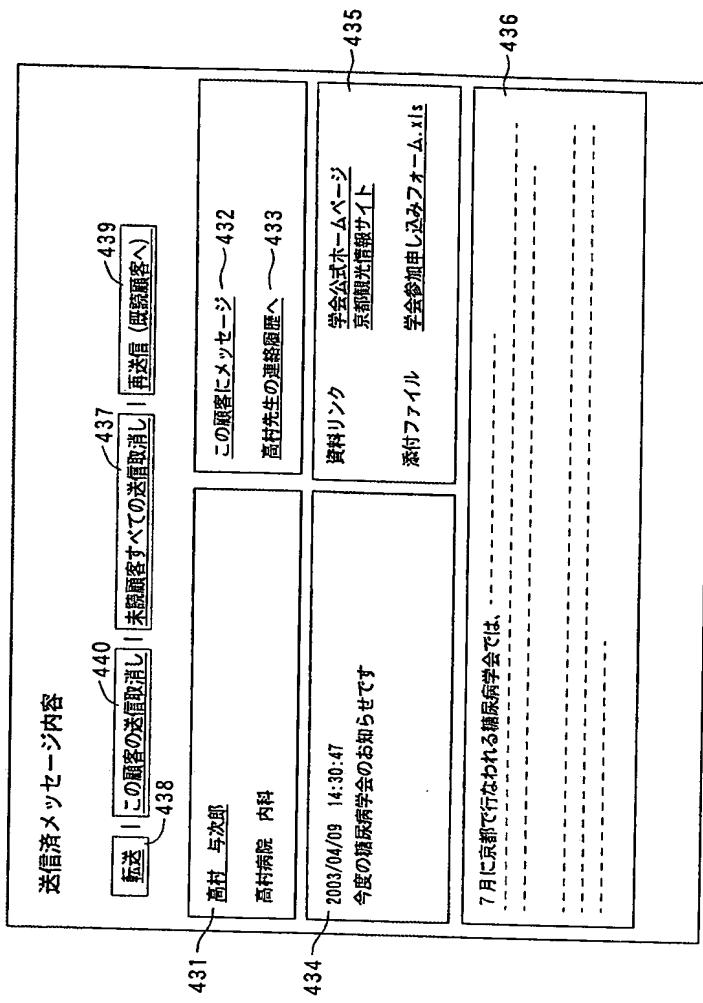


FIG. 22

[図23]

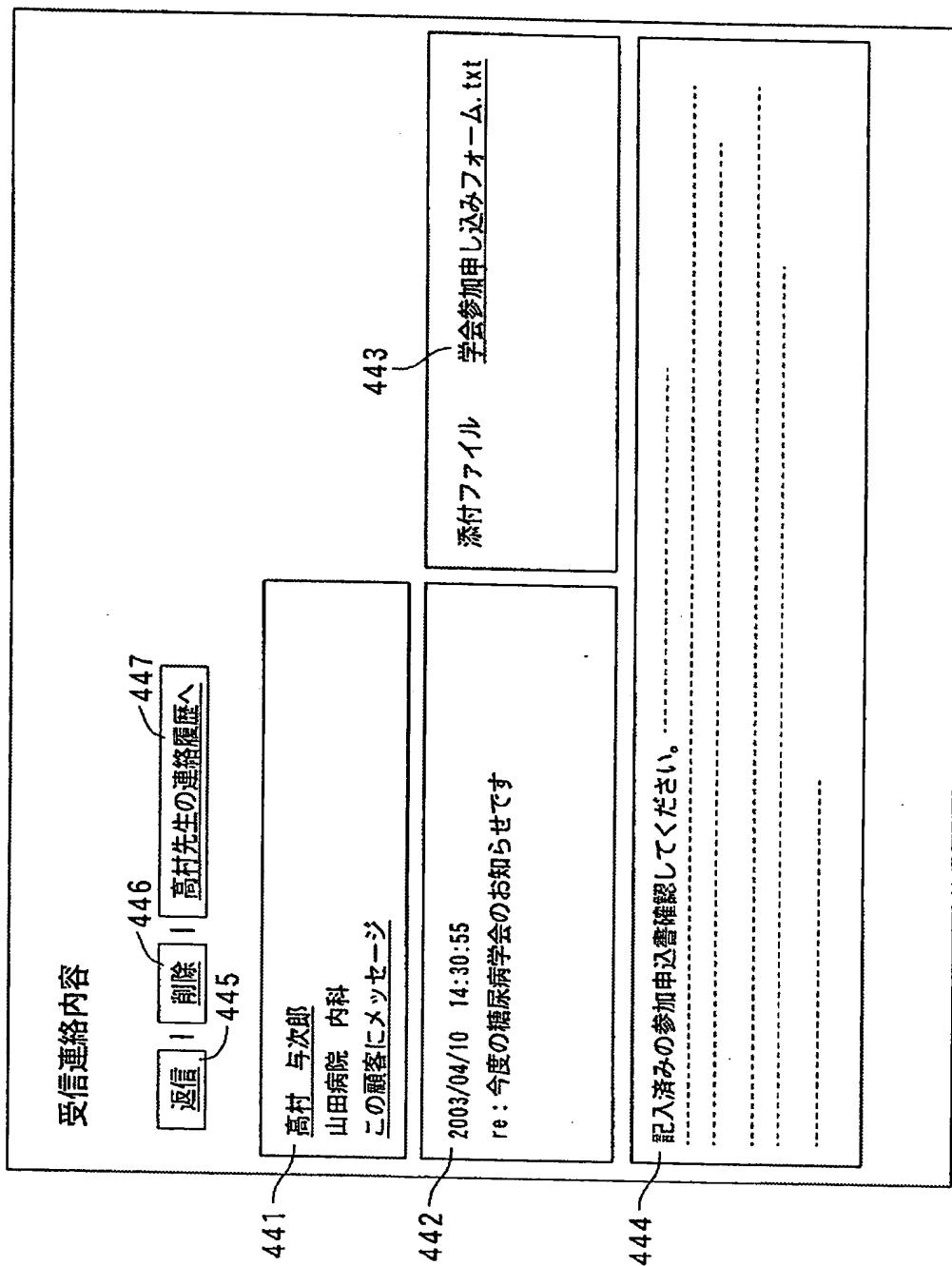


FIG.23

[図24]

下書きメッセージ一覧

戻る

日時	件名 (編集することができます)
2003/02/01 14:30:45	今度の糖尿病学会のお知らせです 製品Yの効果について
2003/02/01 14:00:00	今度の糖尿病学会のお知らせです 製品Yの効果について
2003/02/01 13:55:03	今度の糖尿病学会のお知らせです 製品Yの効果について
2003/01/30 14:00:22	下書きメッセージ一覧

削除

451

452

453

FIG. 24

[図25]

顧客個人情報

変更内容保存 474

この情報で変更されました

顧客名 高村 与次郎 461
姓 カクメイ 462
顧客名 東京山田病院 463
顧客名 1234567A1 464
顧客名 466 abc-1234 465

セグメント 最重要 467
職種 医師 468
所属部課 469 内科 470
診療科目 469 消化器内科 471
担当MR 井柳 麻衣子 472
送信メッセージ mi@abcm3.com 473
メモ 外科の井上先生と仲がよい 472

この顧客に代行配信を送らない。

FIG.25

[図26]

新規メッセージ
送信先グループ名が保存されました

顧客名検索 ① 漢字入力 ② カナ入力 481
③ 前方一致 ④ 完全一致 [検索] 482

483 送信先決定 484
すべて選択 [すべての選択解除] 485

489 選択 顧客名 施設名 セグメント
□ 高村 与次郎 高村病院 最重要
(北川 ひとみ) } 486
□ 高村 与次郎 品川病院 重要
(西 章彦)

489 既に選択されている顧客
[田中 晴 K.O.病院 最重要] 487

489 選択 送信先グループ名データ種類 送信先変更 [削除] 491
□ テスト配信 (固定) 492 [変更する] □
□ 関係者 (更新) 491 [変更する] □
□ 医師 A (更新) [変更する] □
□ 医師 B (更新) [変更する] □
□ 山田 花子 (固定) [変更する] □ } 488

490

FIG. 26

[図27]

501 顧客検索

送信者	<input checked="" type="radio"/> 本社MR <input type="radio"/> MR経由で代行配信
502 顧客名	<input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> 漢字入力 <input type="radio"/> カナ入力 <input checked="" type="radio"/> 前方一致 <input type="radio"/> 完全一致
503 顧客属性	セグメント <input type="checkbox"/> テスト <input type="checkbox"/> 関係者 <input type="checkbox"/> ドクターA <input type="checkbox"/> ドクターB 顧客ID <input checked="" type="radio"/> 特定しない <input type="radio"/> 顧客ID(自社・DCF)付与顧客のみ <input type="radio"/> 顧客ID付与顧客と自己申告医師 <input type="radio"/> 顧客IDなし 休眠顧客 <input checked="" type="radio"/> 特定しない <input type="radio"/> 休眠顧客を外す <input type="radio"/> 休眠顧客のみ 休眠顧客 (Control Key) で複数指定可能です <input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 消化器科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 循環器科
504 所属部課と診療科目	<input checked="" type="radio"/> または <input type="radio"/> かつ (Control Key) で複数指定可能です
診療科目	<input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 消化器科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 循環器科
MR属性	属性1 <input type="checkbox"/> 本社MR <input type="checkbox"/> ああ <input type="checkbox"/> いいい <input type="checkbox"/> ううう <input type="checkbox"/> MR <input type="checkbox"/> えええ <input type="checkbox"/> おおお <input type="checkbox"/> かかか 属性2 <input type="checkbox"/> 本社MR <input type="checkbox"/> ああ <input type="checkbox"/> いいい <input type="checkbox"/> ううう <input type="checkbox"/> MR <input type="checkbox"/> えええ <input type="checkbox"/> おおお <input type="checkbox"/> かかか
支店	(Control Key) で複数指定可能です <input type="checkbox"/> 北海道 <input type="checkbox"/> 東北 <input type="checkbox"/> 関東 <input type="checkbox"/> 甲信越 <input type="checkbox"/> 関西

505 この条件で送信先を **[検索]** する

FIG.27

[図28]

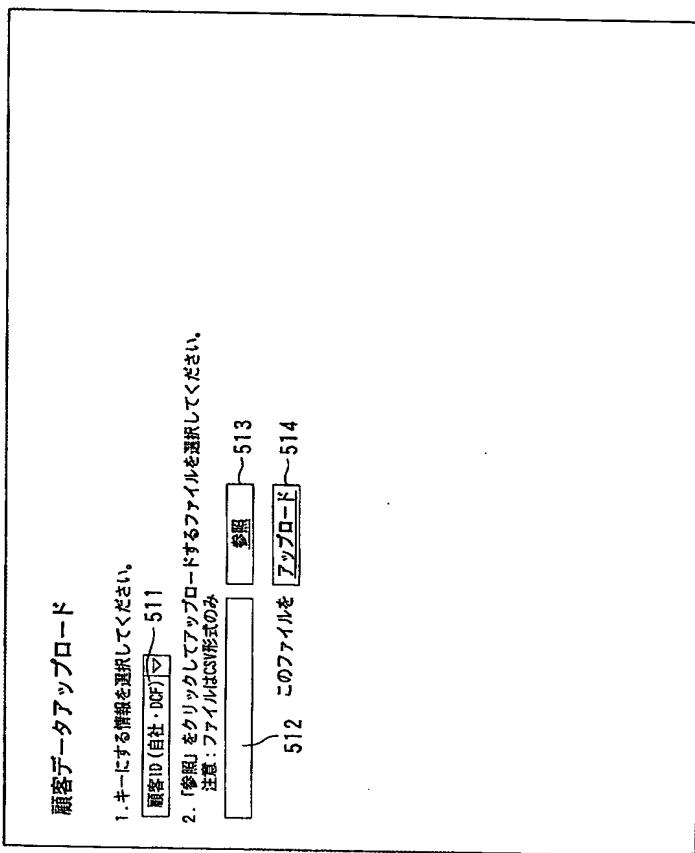


FIG. 28

[図29]

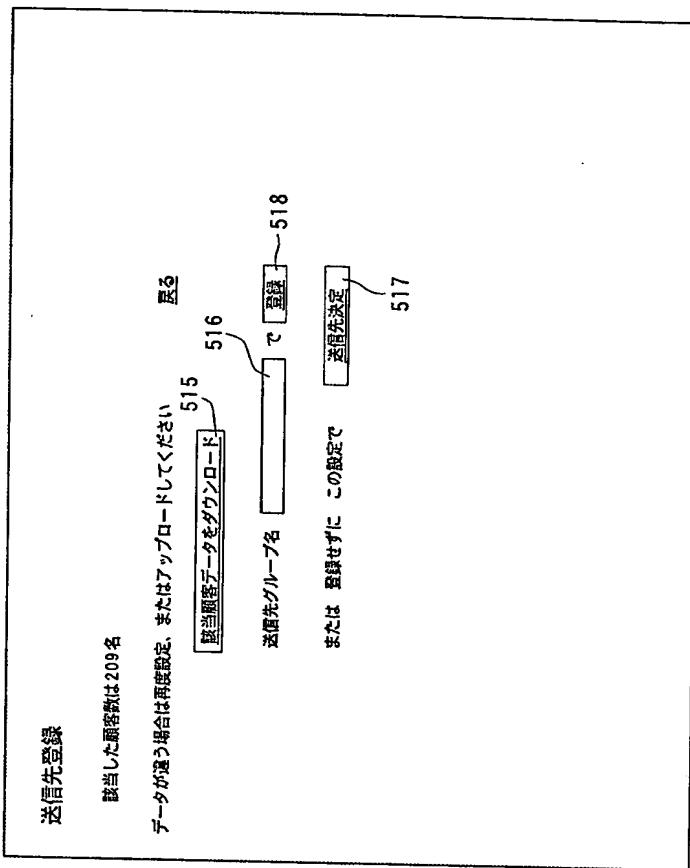


FIG.29

[図30]

メッセージ作成

1. メッセージ先 (必須) 追加変更 高村 与次郎 ○○○ △△△
□□□ ××× ○×□ ×○○
□○× △○× □○△ … 合計 29名

2. 画像・件名 (必須)
 画像 名前 会社名
 件名 (画像) 件名 :
 件名は最大全角 84 文字まで入力可能です。
 改行はできません。
 顧客側には、このように表示されます。
 顧客が「テキストのみ」を選択している場合は
 画像は表示されません。

3. 本文 (必須)
 定型文選択
個人定型文

4. メッセージ分類 (必須) 選択してください

添付資料: 送る資料がある場合は「資料リンク集から選択変更」、ファイルを添付する場合は「ファイル添付」を
 クリックします。選択したものをお「削除」することもできます。
資料リンク集から選択変更 製品×効果比較 削除
個人リンク集から選択変更

ファイル添付 (なし)

送信日指定: このメッセージを送信する日付を予め指定できます。
 2002 年 月 日

有効期限: このメッセージに有効期限を設定できます。
 2002 年 月 日

メッセージ内容確認 下書き保存

528

529

FIG.30

[図31]

メッセージ送信内容確認	
<input type="checkbox"/> 送信	<input type="checkbox"/> 再編集
<input type="checkbox"/> 531	<input type="checkbox"/> 下書き保存
532	533
1. メッセージ先	
高村 与次郎 ○○○ △△△ □□□ ××× ○○○ □○× △○△ ○○△ .. 合計29名 534 535 536	
537	
538	
539	

メッセージ送信内容確認

送信 | 再編集 | 下書き保存

531 532 533 534

1. メッセージ先

高村 与次郎 ○○○ △△△
 □□□ ××× ○○○
 □○× △○△ ○○△ .. 合計29名
 534
 535
 536

537

538

539

メッセージ分類 (メッセージ分類名)
 送信日時指定 2004年2月31日
 有効期限 2004年1月1日

資料リンク 学会公式ホームページ
 添付ファイル 学会参加申し込みフォーム.xls

7月に京都で行なわれる糖尿病学会では、

FIG. 31

[図32]

利用データ

2002年3月10日までの履歴表示

送信メッセージ数：68件中30件目までを表示

最終 << ページ 4 >> / 15 << 最後

日時	件名	送信数	うち既読数	既読壁	詳細データ	送信取消し	データ削除
2002/3/8 14:00	新規に登録する	XXX	XXX	XXX	ダウンロード	送信取消し	<input type="checkbox"/>
2002/2/8 13:50	新規に登録する	XXX	XXX	XXX	ダウンロード	送信取消し	<input type="checkbox"/>
2002/1/8 15:00	新規人について	XXX	XXX	XXX	ダウンロード	送信取消し	<input checked="" type="checkbox"/>

541

542

543

544

545

546

FIG. 32

[図33]

FIG. 33

システムID	顧客ID	顧客名	重要度	担当MR	施設名	所属部署	専門1	専門2	専門3	専門4	専門5	開封状況
12394234	00000123	林 太郎	医師C	北川ひとみ	A社	内科	糖尿病					2005/11/3

[図34]

登録設定

プロフィール：「氏名」以下、「会社住所」まで顧客に表示されます

561 MR ID TSTN002528
氏名 山田 太郎
会社名 ABC製薬
電話番号 会社 03-5555-5555
携帯 090-8888-8888
FAX 03-5555-4444
電子メール yamada@abc.co.jp
会社住所 〒
営業時間 曜日 月-金 月-土 設定
時間 から まで

ウェルカムメッセージ：チェックすると新規顧客登録時に自動的にウェルカムメッセージが自動送信されます

562 自動応答 図～562a
件名 ご登録ありがとうございます 562b
本文 ご登録ありがとうございます 562c

563 個人用 リンク集・定型文の編集 登録されている個人リンクと定型文の確認・編集ができます。
個人リンクへ 個人定型文へ

新規MR登録促進：以下の属性を持った顧客側のページにバナーとPR文を掲載することができます。

564 MR追加画面に表示させる 図～564a
564b
564c
564d 一つ以上のキーワードを含む (or検索)
○ 全てのキーワードを含む (and検索)
PR文 花粉症などのアレルギーにはこれ！

機能設定：受信する連絡を自動転送する先(4件まで)と、送信するメッセージを自動転送する先(1件まで)を設定します。パスワードの変更を行うには、新パスワードを英数字で入力します。

565 受信連絡転送先
送信メッセージ転送先
パスワード変更 新パスワード
再度入力
変更内容保存 566

FIG.34

[図35]

送信スタイル																	
551	情報更新																
<p>送信完了は、登録されているメールアドレスabc@efg.com宛にご通知いたします。</p> <p>また、送信処理中にエラーが発生した場合は、エラーの発生したメッセージの全送信を自動的にキャンセルし、abc@efg.com宛にご通知いたします。</p>																	
552	<p>2003/02/01 14:30:45 新薬Aの紹介</p> <p>また、送信が完了するまで、「情報更新」ボタンで、処理状況を確認することができます。</p>																
<p>その他、送信中のメッセージスタイル</p>																	
553	<table border="1"> <thead> <tr> <th>日時</th> <th>件名</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2003/02/01 14:30:45</td> <td>新薬Aの紹介</td> <td>処理中</td> </tr> <tr> <td>2003/02/01 14:00:40</td> <td>癌に効く薬</td> <td>送信エラーが発生した為、送信をキャンセルしました。</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>送信し直す場合はこちらをクリックしてください。</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td><input type="button" value="削除する"/></td> </tr> </tbody> </table>		日時	件名	処理状況	2003/02/01 14:30:45	新薬Aの紹介	処理中	2003/02/01 14:00:40	癌に効く薬	送信エラーが発生した為、送信をキャンセルしました。			送信し直す場合はこちらをクリックしてください。			<input type="button" value="削除する"/>
日時	件名	処理状況															
2003/02/01 14:30:45	新薬Aの紹介	処理中															
2003/02/01 14:00:40	癌に効く薬	送信エラーが発生した為、送信をキャンセルしました。															
		送信し直す場合はこちらをクリックしてください。															
		<input type="button" value="削除する"/>															

FIG. 35

[図36]

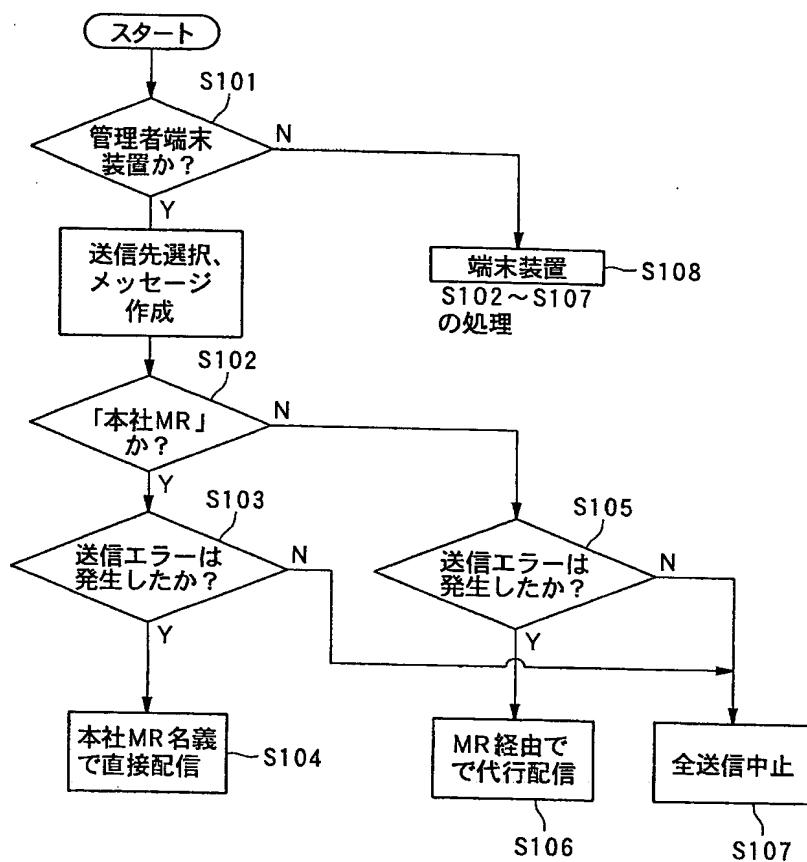


FIG. 36

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2004/008639

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

Int.Cl⁷ G06F17/60

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)
Int.Cl⁷ G06F17/60

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched
Jitsuyo Shinan Koho 1922-1996 Toroku Jitsuyo Shinan Koho 1994-2004
Kokai Jitsuyo Shinan Koho 1971-2004 Jitsuyo Shinan Toroku Koho 1996-2004

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	WO 01/82156 A1 (Sony Communication Network Kabushiki Kaisha), 01 November, 2001 (01.11.01), Full text; all drawings & JP 2002-7410 A & US 2003-78833 A1 & AU 4881501 A & GB 2379061 A	1-30
Y	JP 2003-44414 A (Toshiba Tec Corp.), 14 February, 2003 (14.02.03), Full text; all drawings (Family: none)	1-30
Y	JP 2002-259285 A (Toshiba Corp.), 13 September, 2002 (13.09.02), Full text; all drawings (Family: none)	1-30

Further documents are listed in the continuation of Box C.

See patent family annex.

* Special categories of cited documents:	
"A"	document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance
"E"	earlier application or patent but published on or after the international filing date
"L"	document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)
"O"	document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means
"P"	document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed
"T"	later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention
"X"	document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone
"Y"	document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art
"&"	document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search
26 July, 2004 (26.07.04)

Date of mailing of the international search report
10 August, 2004 (10.08.04)

Name and mailing address of the ISA/
Japanese Patent Office

Authorized officer

Facsimile No.

Telephone No.

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2004/008639

C (Continuation). DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	JP 2003-85090 A (Fuji Electric Co., Ltd.), 20 March, 2003 (20.03.03), Full text; all drawings (Family: none)	1-30

A. 発明の属する分野の分類 (国際特許分類 (IPC))
Int. C1' G06F17/60

B. 調査を行った分野

調査を行った最小限資料 (国際特許分類 (IPC))
Int. C1' G06F17/60

最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの

日本国実用新案公報	1922-1996年
日本国公開実用新案公報	1971-2004年
日本国登録実用新案公報	1994-2004年
日本国実用新案登録公報	1996-2004年

国際調査で使用した電子データベース (データベースの名称、調査に使用した用語)

C. 関連すると認められる文献

引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求の範囲の番号
Y	W001/82156 A1 (ソニーコミュニケーションネットワーク株式会社) 2001.11.01 全文, 全図 & JP 2002-7410 A & US 2003-78833 A1 & AU 4881501 A & GB 2379061 A	1-30
Y	JP 2003-44414 A (東芝テック株式会社) 2003.02.14 全文, 全図 (ファミリーなし)	1-30
Y	JP 2002-259285 A (株式会社東芝) 2002.09.13 全文, 全図 (ファミリーなし)	1-30

C欄の続きにも文献が列挙されている。

パテントファミリーに関する別紙を参照。

* 引用文献のカテゴリー

- 「A」特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの
- 「E」国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日以後に公表されたもの
- 「L」優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献 (理由を付す)
- 「O」口頭による開示、使用、展示等に言及する文献
- 「P」国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願

の日の後に公表された文献
「T」国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの
「X」特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの
「Y」特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの
「&」同一パテントファミリー文献

国際調査を完了した日

26. 07. 2004

国際調査報告の発送日

10. 8. 2004

国際調査機関の名称及びあて先

日本国特許庁 (ISA/JP)

郵便番号 100-8915

東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許序審査官 (権限のある職員)

松田 直也

5L 9464

電話番号 03-3581-1101 内線 3560

C (続き) 関連すると認められる文献		関連する 請求の範囲の番号
引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	
Y	JP 2003-85090 A(富士電機株式会社) 2003.03.20 全文,全図 (ファミリーなし)	1-30